جـامعـة اليرمـــوك
كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
قســم إدارة الأعمــال

مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية

(دراسة حالة)

The Use and Effect of Information Systems on Decision Making the Case of Jordan Institution for Standards and Metrology

اعداد الطالب
علي احمد نوفان عبيدات

إشراف الدكتور
محمود محمد علي الكيلاني

حقل التخصص – إدارة الأعمال

سنـة 2013

مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (دراسة حالة)

The Use and Effect of Information Systems on Decision Making. The Case of Jordan Institution for Standards and Metrology

إعداد الطالب

علي أحمد نوفان عبيدات

بكالوريوس إدارة الأعمال ، جامعة إربد الأهلية

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور محمود محمد علي الكيلاني .... مشرفاً ورئيساً

أستاذ مساعد، التسويق، جامعة اليرموك

الدكتور حسن محمد العيسى .... عضواً

أستاذ مساعد، إدارة الأعمال، جامعة اليرموك

الدكتورلؤي محمد صالحية .... عضواً

أستاذ مشارك، إدارة أعمال ، الجامعة الألمانية

نوقشت بتاريخ 2013/7/23

الإهـــداء

إلــى

ســـيد وأشرف الخلق ...

سيدنا محمد صلى الله عليه

وآله وسلم

أمـــي وأبـــي ...

منارتا عزتي وكرامتي رحمهما الله

زوجتي الغاليـــــــة ....

لوقوفها بجانبي

أبنائـــي ...

حسن وسلام ومحمد ومهدي

لصبرهم على انشغالي عنهم

أساتذتي...

لتوجيهاتهم القيمة لي

زملائـــي الذين وقفوا

بجانبي

إلـــى الشرفاء من أبناء

أمتي

الباحث

الشكر والتقدير

الحمدلله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، لك، الحمد ربنا أنت نور السموات والأرض ولك الحمد أنت قيوم السموات والأرض بيدك الأمر كله وإليك يرجع الأمر كله والصلاة والسلام على رسولنا الكريم محمد وعلى آله الطيبين الطاهرين وأصحابه المنتجبين وبعد:

فإنه يسرني وقد وصلت الرسالة إلى مراحلها النهائية أن أتقدم بجزيل الشكر الجزيل لأستاذي الكريم الدكتور محمود محمدعلي الكيلاني.

الذي أشرف على هذه الرسالة والذي كان لتوجيهاته القيمة الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل والذي أرجو أن يكون مساهمة متواضعة في أدبيات البحث العلمي، فجزاه الله خيراً وله كل الشكر والتقدير، كما وأنه لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور لؤي صالحية والدكتور حسن العيسى على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة.

والله ولي التوفيق،،،

الباحث

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
فهرس المحتويات	هـ
فهرس الجداول	ز
فهرس الملاحق	ط
الملخص باللغة العربية	ي
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	**1**
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	3
أهمية الدراسة	4
أهداف الدراسة	5
أسئلة وفرضيات الدراسة	5
منهجية الدراسة	6
مجتمع وعينة الدراسة	7
أداة الدراسة	8
تحديد مستويات الإجابة	10
صدق الاداة	10
ثبات الأداة	10
الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	11
نموذج الدراسة	13
التعريفات الإجرائية	13

العنوان	الصفحة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 15
أولاً: الإطار النظري 16
المبحث الأول: نظم المعلومات 16
المبحث الثاني: فاعلية اتخاذ القرار الاداري 24
المبحث الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار الاداري 29
ثانياً: الدراسات السابقة 32
الدراسات الأردنية 32
الدراسات العربية 36
الدراسات الأجنبية 41
ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة 45
الفصل الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشتها 47
تمهيد 48
وصف خصائص عينة الدراسة 48
تحليل النتائج ومناقشتها 50
أولاً: الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها 50
ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة 64
جواب السؤال المفتوح 81
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات 83
أولاً: مناقشة النتائج 84
التوصيات 86
محددات الدراسة 87
المصادر والمراجع 88
المراجع العربية 89
المراجع الاجنبية 93
الملاحق 94
الملخص باللغة الإنجليزية 106

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	مجتمع الدراسة	8
2	عينة الدراسة	8
3	فقرات الاستبانة (مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية وعدد فقراتها ومرجعها)	9
4	فقرات الاستبانة (أبعاد فاعلية اتخاذ القرار وعدد فقراته ومرجعه)	9
5	معاملات الثبات بطريقة كرونباخ الفا لمجالات الدراسة والأداة ككل	11
6	توزيع أفراد العينة تبعا للمتغيرات الشخصية (ن = 50)	49
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية (ن = 50)	51
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مرونة المعلومات مرتبة تنازلياً (ن = 50)	52
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات دقة المعلومات مرتبة تنازلياً (ن = 50)	53
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات شمولية المعلومات مرتبة تنازلياً (ن = 50)	55
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات وضوح المعلومات مرتبة تنازلياً (ن = 50)	56
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات التوقيت المناسب المعلومات مرتبة تنازلياً (ن = 50)	57
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات فاعلية اتخاذ القرار الإداري (ن = 50)	59
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات جودة القرار مرتبة تنازلياً (ن = 50)	60
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات سهولة تنفيذ القرار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية (ن = 50)	61
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات زمن اتخاذ القرار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية (ن = 50)	62
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قبول القرار من جانب الموظفين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية (ن = 50)	63
18	نتائج تطبيق اختبار independent samples T-Test على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعاً لمتغير الجنس (ن = 50)	65

الرقم	الموضوع	الصفحة
19	نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ن = 50)	66
20	نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي independent samples T-Test على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعاً لمتغير الجنس (ن = 50)	68
21	نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (ن = 50)	69
22	مصفوفة معاملات الارتباط بطريقة بيرسون بين متغيرات الدراسة (ن = 50)	71
23	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار (ن = 50)	72
24	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على سهولة تنفيذ القرار (ن = 50)	74
25	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على زمن اتخاذ القرار (ن = 50)	76
26	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على قبول القرار من جانب الموظفين (ن = 50)	77
27	نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية ككل (ن = 50)	79
28	الاقتراحات التي يوصي بها أفراد العينة لتعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية بما ينعكس ايجاباً على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية وتكراراتها والنسب المئوية مرتبة تنازلياً	81

فهرس الملاحق

الملحق	الموضوع	الصفحة
1	الإستبانة	95
2	قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة	101
3	كتاب موجه من جامعة اليرموك الى مؤسسة المواصفات والمقاييس الاردنية لتسهيل مهمة الباحث	102
4	نبذة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.	103

الملخص

عبيدات، علي أحمد نوفان، مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (دراسة حالة)، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال ، جامعة اليرموك، الأردن (المشرف: د. محمود الكيلاني، 2013)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات ومستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وتحديد فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو استخدام نظم المعلومات الإدارية من جهة ونحو مستوى فاعلية القرار الإداري من جهة أخرى تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي). كما سعت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على فاعلية القرار الإداري لدى الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (60) استبانه على أفراد العينة الذين يشغلون المواقع الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية في مؤسسة المواصفات والمقاييس، حيث أن عينة الدراسة هي نفسها مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد الإستبانات المستردة والصالحة لأغراض التحليل (50) استبانة بنسبة استرجاع (83.3%) من مجموع الإستبانات الموزعة. وتم معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها في ضوء استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

1. أن هناك مستوى عالٍ لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بمجالاته (دقة المعلومات، مرونة المعلومات، وضوح المعلومات) من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ومستوى متوسط لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مجالي (شمولية المعلومات والتوقيت المناسب للمعلومات).

2. وجود مستوى متوسط لفاعلية اتخاذ القرار الإداري بأبعاده (جودة القرار، سهولة تنفيذ القرار، زمن اتخاذ القرار، قبول القرار من جانب الموظفين) من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

3. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي) في جميع مجالات مستوى استخدام نظم المعلومات.

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي) في جميع أبعاد مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري.

5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بالاهتمام بشؤون مبرمجي نظم المعلومات والعمل على حل مشاكلهم والإستماع لآرائهم، وإشراك الموظفين من كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار، مما يسهل تنفيذ القرار وجعله أكثر فاعلية.

<u>الكلمات المفتاحية</u>: نظم المعلومات الإدارية، فاعلية اتخاذ القرار الإداري، الإدارة الإشرافية، مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

إن التعبير عن العصر الحالي لم يعد بالاصطلاح الشهير بأنه عصر المعلومات بل أصبح الحديث يتجه نحو وصفه بأنه عصر طريق المعلومات فائق السرعة الذي تتحول فيه ركائز ومحددات اقتصاديات المشاريع الكبرى، من القيم المادية، إلى القيم المعنوية: المعلومات والملكية الفكرية وامتلاك التكنولوجيا وإبداعات حلولها واستخداماتها. في هذه البيئة التقنية، كان لا بد أن يطال التغيير سلوكنا، وأن تتحول أنماط أعمالنا الاستثمارية من النمط اليدوي- المادي- إلى النمط التكنولوجي المعنوي بوجه عام، لا في ميدان الإدارة ومعالجة البيانات وحفظها فحسب، بل في الميادين كافة كإدارة النشاط المصرفي وعمليات الإنتاج... الخ، وهذا التغير في السلوك كأثر طبيعي لشيوع التقنية العالية (تعلب، 2011).

إن نظم المعلومات تؤدي دوراً حيوياً في دعم الأنشطة للمنظمات سواء أكانت أنشطتها ربحية أم غير ربحية. بالإضافة إلى أن نظام المعلومات يعتبر من أهم الأنظمة التي تؤثر في جميع المستويات الإدارية في مختلف المنظمات، وذلك لتوفيرها المعلومات بأسرع وقت ممكن وبأسهل طريقة وبأقل التكاليف، إن المعلومات هي المادة الأساسية لاتخاذ القرار، ويرى العديد من الباحثين أن الأفراد والدوائر ما هم إلا نظم لجمع المعلومات ومعالجتها (الهزايمة، 2009).

ومن جهة أخرى تعد عملية صنع القرارات الإدارية واتخاذها في العصر الحاضر من أهم المقومات الأساسية للإدارة الناجحة، باعتبارها محور العملية الإدارية وأهم عناصرها، وهي مهمة ملازمة لعمل القيادات الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية، وعليه يصح القول الذي يؤكد على أن مقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة يتوقف إلى حد كبير على فاعلية وكفاءة القرارات المتخذة ومدى تحقيقها للهدف المحدد على مختلف المستويات (الصيرفي، 2003). ويعد نظام المعلومات وسيلة مساعدة في عملية اتخاذ القرارات وليس هدفاً لها، إذ أن مهمته تقتصر على توفير المعلومات

للجهات التي يمكن أن تستفيد منها في اتخاذ القرارات، لذلك فهو نظام خدمة يعمل على تأمين العلاقة بين مصادر المعلومات ومستخدميها بالصيغة التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المختلفة بكفاءة وفاعلية (العبادي والعارضي، 2012).

تأتي هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، حيث أن هذه المؤسسة من أكثر المؤسسات الحكومية حاجة لنظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتها نظراً لطبيعة عملها الذي يتطلب منها مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة لتكون أكثر مرونة في تطبيق ومواكبة معايير الجودة والامان والسلامة العامة المستجدة حول العالم.

مشكلة الدراسة:

نظراً لواقع التقدم التكنولوجي المتسارع عالمياً، وخصوصا في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظم استخدامها، والتي تعتبر العصب الرئيسي في عمل المنظمات وإدارة نشاطاتها وفي مختلف القطاعات التجارية والخدمية، والتي تسعى باستمرار إلى النهوض بمستوى الأداء فيها من خلال امتلاك التقنيات والأساليب الحديثة التي تؤدي إلى تحسين مستوى الجودة في المنتج أو الخدمة التي تقدمها ويتمثل ذلك باتخاذ قرارات حكيمة مبنية على أسس إدارية وعلمية مدروسة بعناية وفقاً لما تقدمة نظم المعلومات المستخدمة من مزايا مثل الدقة، المرونة، الشمول، الوضوح والتوقيت.

وتعتبر مؤسسة المواصفات والمقاييس من أهم المؤسسات الحكومية ذات الطابع الرقابي الهادفة إلى توفير الحماية الصحية والبيئية والسلامة العامة للمواطنين من خلال التأكد من مطابقة المنتجات للقواعد الفنية المعتمدة من قبل المؤسسة، ورفع جودة المنتجات الوطنية لتحقق المنافسة في الأسواق الخارجية، ومنع الغش ومراقبة التعدي على العلامات التجارية. وتتكامل المؤسسة مع مؤسسات حكومية وأهلية رقابية مثل دائرة الجمارك العامة ومؤسسة الغذاء والدواء وغرف الصناعة والتجارة الأردنية لتوحيد الجهود بغرض تحقيق الأهداف المشار إليها أعلاه.

ونظراً لما تطمح إليه مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية لرفع مستوى الأداء فيها، قام الباحث بإجراء هذه الدراسة والتي تكمن المشكلة فيها بعدم معرفة مدى استخدام نظم المعلومات في

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية وأثرها على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيها، علماً بأنه لم تجرى أية دراسات سابقة عن هذه المؤسسة - حسب علم الباحث - تناولت هذين المتغيرين الهامين اللذين يعتبران من أكثر المتغيرات تأثيراً على نشاط وأداء هذه المؤسسة الهامة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الموضوع المبحوث من تأثير نظم المعلومات الإدارية على مصير الكثير من منظمات الأعمال، لما لها من دور هام في نجاح عمل المنظمة أو فشلها، وبرأي الباحث يكتسب موضوع نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على فاعلية اتخاذ القرار الإداري في المنظمات أهمية كبيرة، وبخاصة في المؤسسات الخدمية بشكل عام، ومؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بشكل خاص، وتأتي أهمية هذه الدراسة كونها سترفد المكتبة العربية بمعارف جديدة حول نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، إذ من المتوقع أن تسهم الدراسات السابقة والخلفية النظرية في سد الفجوة في أدبيات نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار الإداري والمتمثلة بنقص الدراسات المنشورة حول هذا الموضوع في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها باعتبار موضوع نظم المعلومات من المواضيع الحديثة التي بدأت أدبيات الفكر الإداري العربي الاهتمام بها مؤخراً، نظراً لحساسية هذا الموضوع وارتباطه الكبير بالتطورات التكنولوجية المتسارعة التي تحدث في عالمنا المعاصر والتي تؤثر على نشاطات وعمل المنظمات، مما يستدعي مواكبة هذه التطورات والاهتمام المستمر بتطوير نظم معلومات حديثة في المؤسسات وخاصة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية موضع الدراسة. وحسب علم الباحث، تكاد تكون هذه الدراسة هي الدراسة الوحيدة التي تناولت نظم المعلومات وأثرها على فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة من اختيارها لمؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، والتي تعتبر من المؤسسات الحكومية ذات الأهمية الكبرى لما تقدمة من أداء متميز يطال جميع أفراد المجتمع. ومن المأمول أن تقدم هذه الدراسة نتائج وتوصيات لكي يتم توظيفها في دعم متخذي القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية ورفع مستوى فاعلية اتخاذ القرار فيها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. معرفة مدى استخدام نظم المعلومات في المنظمات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس.
2. الدور الذي توفره نظم المعلومات في زيادة كفاءة وفاعلية القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس.
3. محاولة التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة تأثير مخرجات نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس.
4. التعرف على الصعوبات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس.

أسئلة وفرضيات الدراسة:

أولاً: أسئلة الدراسة.

ستحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ؟

السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ؟

السؤال المفتوح: ما أهم الاقتراحات التي توصي بها لتعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بما ينعكس إيجاباً على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري؟

ثانياً: فرضيات الدراسة.

1. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في أراء أفراد عينة الدراسة لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي).
2. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في أراء أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي).
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة. وينبثق من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية:

أ. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و جودة القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

ب. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و سهولة تنفيذ القرار في مؤسسة المواصفات المقاييس.

ج. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية و زمن اتخاذ القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس.

د. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و قبول القرار من جانب الموظفين في مؤسسة المواصفات والمقاييس.

منهجية الدراسة:

يشتمل هذا الجزء على عرض وتوضيح منهجية الدراسة وكيفية تطوير وتطبيق أداة القياس المستخدمة، ولتحقيق هذا الغرض سوف يتم التطرق إلى منهج أداة الدراسة، طرق جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة، خطوات بناء أداة الدراسة، وصف للإجراءات التي اتبعت للتأكد من دلالات

الصدق والثبات لأداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وأخيرا عرض أهم المحددات والقيود التي واجهت الباحث خلال مراحل انجاز هذه الدراسة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يتوقف عند جمع المعلومات، وإنما يقوم بتحليلها وتفسيرها، وبذلك يعد مناسبا لطبيعة هذه الدراسة، وتم الاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات.

طرق جمع المعلومات:

اعتمد الباحث على نوعين من المصادر للبيانات:

1. **المصادر الثانوية:** وهي البيانات الموجودة في الأدبيات المتعلقة بنظم المعلومات واتخاذ القرارات والمتوفرة في الكتب، والدوريات، والرسائل الجامعية.
2. **المصادر الأولية:** وهي البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها وتطويرها لتتناسب مع أهداف الدراسة وذلك اعتمادا على الدراسات السابقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة الإدارة الإشرافية الممثلة بـ (الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية) في مؤسسة المواصفات والمقاييس والبالغ عددهم (60) فردا والجدول (1) يوضح ذلك.

ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم توزيع الإستبانة على كافة مجتمع الدراسة وهي تمثل عينة الدراسة حيث تكونت من (60) فردا وبنسبة وصلت إلى 100%، تم توزيع الإستبانات عليهم وتم استرجاع (50) إستبانة خضعت للتحليل الإحصائي بنسبة استرجاع (83.3 %) من عينة الدراسة كما هو مبين في جدول (2).

جدول رقم (1)

مجتمع الدراسة (ن= 60)

المسمى الوظيفي	عدد الموظفين
مدير عام	1
مساعد مدير عام	3
مدير دائرة رئيسية	11
رئيس قسم	45
المجموع	**60**

جدول (2)

عينة الدراسة (ن= 60)

المسمى الوظيفي	عدد الموظفين	عدد الإستبانات الموزعة	النسبة المئوية لأفراد عينة الدراسة	عدد الإستبانات المسترجعة	نسبة الاسترجاع
مدير عام	1	1	%100	0	0
مساعد مدير عام	3	3	%100	2	%66.7
مدير دائرة رئيسية	11	11	%100	9	%81.8
رئيس قسم	45	45	%100	39	%86.7
المجموع	**60**	**60**	**%100**	**50**	**%83.3**

أداة الدراسة:

تم تطوير إستبانة الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة من خلال تغطية المجالات التي ينوي الباحث دراستها وهي مفصلة كما يلي:

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية والوظيفية: احتوى هذا القسم على معلومات عامة متعلقة بالعوامل الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي،عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية: احتوى هذا القسم على (27) فقرة موزعة على خمسة مجالات، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (3)

مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية وعدد فقراتها ومرجعها

المجال	عدد الفقرات	المرجع
مرونة المعلومات	7	(السلمان، 2012)
دقة المعلومات	5	
شمولية المعلومات	6	
وضوح المعلومات	4	
التوقيت المناسب للمعلومات	5	

القسم الثالث: فاعلية اتخاذ القرار الإداري: احتوي هذا القسم على (15) فقرة موزعة على أربعة مجالات والجدول الأتي يوضح ذلك:

جدول رقم (4)

أبعاد فاعلية اتخاذ القرار وعدد فقراته ومرجعه

البعد	عدد الفقرات	المرجع
جودة القرار	4	(الزعبي، 2013)
سهولة تنفيذ القرار	4	
زمن اتخاذ القرار	4	(الصفيان، 2003)
قبول القرار من جانب الموظفين	3	

وهناك سؤال مفتوح تم الإجابة عليه من قبل المبحوثين وهو:

ما أهم الاقتراحات التي توصي بها لتعزيز مستوى استخدام نظام المعلومات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس؟

تحديد مستويات الإجابة:

استخدم الباحث المقياس الخماسي (Likert / Five Point Scale) لقياس آراء عينة الدراسة وذلك بوضع إشارة (x) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم سواء كانت (موافق بدرجة عالية جداً، موافق بدرجة عالية، موافق بدرجة متوسطة، موافق بدرجة منخفضة، موافق بدرجة منخفضة جداً). وذلك لتقدير مستوى الإجابة على مجالات الدراسة، وتم اعتماد ثلاثة مستويات للمتوسطات الحسابية وهي:

من 1 — أقل من 2.333 درجة موافقة متدنية

من 2.333 — أقل من 3.666 درجة موافقة متوسطة

من 3.666 — 5 درجة موافقة عالية

وتم حساب مدى الفئة من خلال المعادلة التالية: الحد الأعلى – الحد الأدنى / عدد المستويات مدى الفئة = (5 – 1) / 3 = 4 / 3 = 1.333 (السلمان، 2012).

صدق الأداة:

تم التأكد من الصدق الظاهري (Face Validity) لأداة الدراسة، من خلال عرضها على لجنة محكمين من أساتذة إدارة الأعمال في جامعة اليرموك، وتم إجراء التعديلات المطلوبة عن طريق تعديل أو إلغاء أو إضافة فقرات من الإستبانة بشكل يحقق التوازن بين مضامين الإستبانة في فقراتها.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم تطبيق اختبار (كرونباخ ألفا Cronbach's alfa) على جميع فقرات مجالات الدراسة والأداة ككل، على عينة استطلاعية (pilot study) من خارج عينة الدراسة عددها (20) فردا والجدول رقم (5) يوضح معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة والأداة ككل.

جدول رقم (5)

معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	مرونة المعلومات	7	0.93
2	دقة المعلومات	5	0.84
3	شمولية المعلومات	6	0.84
4	وضوح المعلومات	4	0.89
5	التوقيت المناسب للمعلومات	5	0.89
مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل		27	0.96
1	جودة القرار	7	0.92
2	سهولة تنفيذ القرار	4	0.89
3	زمن اتخاذ القرار	4	0.86
4	قبول القرار من جانب الموظفين	4	0.94
فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل		19	0.96
الأداة ككل		46	0.97

يظهر من الجدول رقم (5) أعلاه أن جميع معاملات الثبات لمجالات الدراسة والأداة ككل كانت مرتفعة ومقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ أشارت الدراسات إلى قبول معاملات الثبات في مجال العلوم الاجتماعية في حال كانت أعلى من (0.68).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة واختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بترميز الإستبانة وإدخالها في الحاسوب وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's alfa) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

- المتـوسطـات الحسـابيـة والانحـرافـات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة للتعرف

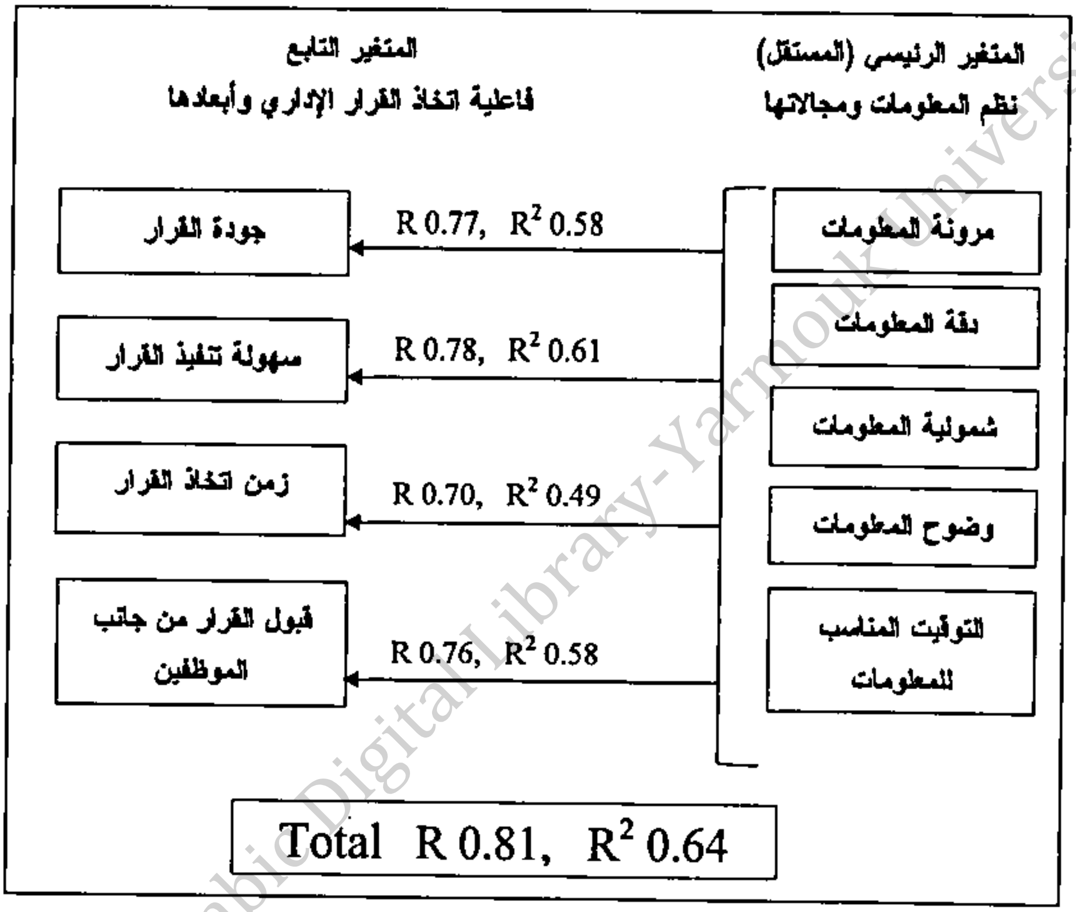
على مدى استخدام نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات من وجهة نظر الإدارة الإشرافية.

- اختبار (T- Test) لبيان الفروقات الإحصائية ما بين أفراد العينة والتي تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لأثر المتغيرات التي لها أكثر من مستويين.
- اختبار تحليل معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لبيان أثر أبعاد مدى
- استخدام نظم المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.
- معامل ارتباط بيرسون (pearson) لبيان الارتباط بين متغيرات الدراسة.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1)

يوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة



التعريفات الإجرائية:

- **نظام المعلومات:** هو مجموعة الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة. (العبادي والعارضي، 2012).
- **نظام المعلومات الإدارية:** عبارة عن وسائل اتصال رسمية وغير رسمية تجهز معلومات تاريخية وحالية ومستقبلية بصورة شفوية أو مكتوبة عن العمليات الداخلية للمنظمات والبيئة المحيطة بها، إذ يساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، ويشمل المجالات التالية العبادي والعارضي (2012):

- **مرونة المعلومات:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.
- **دقة المعلومات:** هي أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل.
- **شمولية المعلومات:** ويقصد بها المعلومات الشاملة التي تزود المستفيدين بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينة.
- **وضوح المعلومات:** وهي أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض.
- **التوقيت المناسب للمعلومات:** وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها.
- **اتخاذ القرار الإداري:** القرار الإداري هو عملية بحث عن حل وسط بمعنى انه لا يوجد بديل قادر على تحقيق الهدف تحقيقاً تاماً غير البديل الذي يتم اختياره ويكون عادةً أفضل البدائل في حدود الظروف السائدة و حيث أن قيود البيئة والمجتمع تحد من عدد البدائل المتاحة (حجاحجة، 2004).

والمقصود بالقرار الإداري في هذه الدراسة القرارات الإدارية الفعالة المتخذة في كافة مراحل النشاط الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ويتضمن الأبعاد التالية (حجاحجة، 2004):

- **جودة القرار:** وهو القرار المتخذ الذي يناسب إلى حد كبير الحالة الملائمة له.
- **سهولة اتخاذ القرار:** وهي أن تتوفر الآليات اللازمة لاتخاذ القرار.
- **زمن اتخاذ القرار:** وهي المدة الزمنية اللازمة لاتخاذ القرار والتي يكون أمدها قصيرة في الحالات الطارئة فيما يكون أمدها طويل في الحالة الاعتيادية.
- **قبول القرار من جانب الموظفين:** وهي تفعيل التوجيهات من الإدارة العليا والعمل بموجبها من دون تردد.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

المبحث الأول: نظم المعلومات

- **مفهوم وتعريف نظم المعلومات:**

هناك تعريفات مختلفة لمفهوم نظم المعلومات بين الكتاب والباحثين ونورد فيما يلي بعض هذه التعريفات:

فقد عرفها الوليد (2009) بأنها مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة، وهذا يتفق مع تعريف الشمري (2009) بأنها عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة أو الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها من اجل تحقيق غايات مشتركة وأهداف محددة.

في حين تعرف المعلومات بأنها بيانات تم تشغيلها ووضعها في سياق له معنى وفائدة بالنسبة لمستخدم معين ولذلك فان المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات نتيجة لعملية التحويل التي تمت عليها (الكردي والعبد، 2003).

كما عرف قنديلجي والجنابي (2007) المعلومات بأنها عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة وهي مشتقة من كلمة: "علم inform"، وهي مشتقة من الكلمة الفرنسية واللاتينية "information" وهي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار ومن الواضح ان هذا التعريف متأثر بعلاقة المعلومات بصناعة القرارات واتخاذها.

ويتضح مفهوم نظم المعلومات بأنها مجموعة عناصر ووسائل وبرمجيات و أفراد تسمح بحيازة، ومعالجة، وتخزين وإرسال البيانات. ويمكن تعريفة أيضا بأنه مجموعة من الاجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف التسيير، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، وتخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح" (الوليد، 2009).

كما عرّف قنديلجي وجنابي (2007) نظم المعلومات بأنها عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف انواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة.

في حين عرف الطائي (2000) نظام المعلومات بأنه أسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر ومعلومات تساعد في التنبؤ بالمستقبل والخاصة بعمليات المنظمة الداخلية والبيئة الخارجية لأجل مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة والعمليات الأخرى.

وتعرف نظم المعلومات الإدارية – والتي سيتم استخدامها في الدراسة – بأنها نظم آلية للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المديرين والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الاعمال واتخاذ القرارات داخل المنشأة (تعلب، 2011).

وأيضاً يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد إداريي المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات وهو نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة

في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم، وبالتالي اتخـاذ القـرارات المناسـبة (الوليد، 2009).

لقد ازدادت أهمية حوسبة المعلومات وذلك لتطور علم تكنولوجيـا المعلومـات وحوسـبة المعلومات وبما يحقق الأهداف التالية قنديلجي والجنابي (2007):

1- السرعة، حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات تكون أسرع بكثير عنـد اسـتخدام الحواسيب وخاصة عند استرجاع المعلومات.

2- الدقة، حيث إن الإحتمالات للوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من الـنظم المحوسبة.

3- توفير الجهود فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر مـن الجهـد المبـذول فـي الـنظم المحوسبة.

4- كمية المعلومات وحجمها والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة قياساً بالإمكانات الكبيـرة والمتنامية لذاكرة الحواسيب.

5- الخيارات المتاحة في الإسترجاع حيث أنها أوسع وأفضل في النظم المحوسبة منها في الـنظم التقليدية.

أهمية نظم المعلومات الإدارية:

يرى العبادي والعارضي (2012) أن أهمية نظم المعلومات المتزايدة في ظل بيئة الاعمال المعقدة وتوسع الشركات وتنوع مجالات نشاطاتها، الأمر الذي يجعـل مـن الـضروري تـوافر المعلومات الضرورية واللازمة التي تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات المناسبة في عالم يشهد حـدة المنافسة وسعي الشركات للمحافظة على حصتها السوقية وتأتي أهمية نظم المعلومات من وجهـة نظر المؤلف من خلال ما يلي:

1. تغيرات البيئة الخارجية المتسارعة مع محدودية الوقت المتوفر لجمع المعلومات وتحليلها أدت إلى ضرورة اللجوء لنظام رسمي للمعلومات يقوم بعملية جمعها وتحليلها بأقصى سرعة.

2. تهيئ المعلومات أمام الإدارة فرصة للدراسة أكثر وأفضل من أجل قرار صائب.

3. تتزايد حاجة المنظمات للمعلومات بازدياد حجمها وتنوع مجـالات عملهـا فكلمـا أصـبحت الشركات دولية أو متعددة الجنسية كلما زادت أهمية المعلومات للمنظمة.

4. ضرورة الحصول على ميزة تنافسية مع ازدياد المنافسة بين منظمات الأعمال فالمعلومات التي يتفرد بها فريق الإستراتيجية لأي منظمة تعد مصدر قوة بحد ذاته.

أهداف نظم المعلومات الإدارية:

لقد حدد الشوابكة (2011) الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية لتحقيقها بما يلي:

1- تحسين عملية اتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في الوقت المناسب.

2- تحسين نوعية انتاج المنظمة.

3- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم.

4- تطوير أداء المنظمة من خلال ما تقدمة المعلومات المرتدة عن تنفيذ الخطط والمشاريع.

5- توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة في المنظمة.

6- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

7- ربط أهداف النظم الفرعية للهدف العام للمنظمة.

مكونات نظم المعلومات الإدارية:

تقسم نظم المعلومات الإدارية إلى المكونات التالية الكردي والعبد (2003):

1. الموارد البشرية، وتنقسم إلى:

أ. **المستخدمين النهائيين:** هم الأفراد الذين يستخدمون النظـام بطريقـة مباشـرة أو يـستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الاخرين مثل المحاسبين ورجـال البيـع والمهندسـين والمـديرين والعملاء.

ب. **الاختصاصيون في نظم المعلومات:** هم الذين يطورون ويشغلون النظام ويشملوا محللي النظـام ومطوري البرامج ومشغلي النظام.

2. المعدات المستخدمة (الآلات والوسائط):

وتشتمل على جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تـشغيل المعلومـات وتـشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط (الأجهزة التي يتم تسجيل البيانات عليها مثل الاقراص).

3. البرمجيات (البرامج والإجراءات)، وتشتمل على جميع انواع تعليمات تشغيل البيانات.

4. البيانات، وتنقسم إلى قسمين:

أ. **قواعد البيانات:** مجموعة من الملفات أو السجلات المرتبطة بطريقة منطقية وتقوم بتركيز العديد من السجلات التي كان يتم الإحتفاظ بها في ملفات منفصلة ذات إطار موحد يخدم العديـد مـن التطبيقات.

ب. **قواعد المعرفة:** تحتوي على أشكال متعددة من المعرفة مثل الحقائق والقواعد وأمثلة واقعية عن أفضل الممارسات الإدارية التي تم القيام بها في التشغيل.

5. الشبكات (وسائط الاتصالات ونظم تدعيم الشبكات):

تتكون من الحاسبات ومشغل الإتصالات وغيرها من الاجهزة المتصلة بوسائل الإتصالات والتي يتم التحكم فيها بواسطة الإتصالات.

نشاطات وإجراءات نظم المعلومات الإدارية:

يرى قنديلجي والجنابي (2007) بأن أهم نشاطات وإجراءات نظم المعلومات تتمثل بما يلي:

1- تأمين المدخلات المطلوبة من البيانات لجميع أنواع البيانات وبعض المعلومات المسترجعة أحياناً، وتوضع في نظام الحاسوب من خلال وسائل إدخال مناسبة وفي مقدمتها لوحة المفاتيح والفأرة.

2- المعالجة، والمقصود بها معالجة البيانات المدخلة وتحويلها من شكلها الأولي إلى نتائج ومعلومات مفهومة وقابلة للإستخدام.

3- تأمين المخرجات من المعلومات المطلوبة لصناع القرار أو المستخدمين الآخرين وهنا ينبغي أن تنقل البيانات والمعلومات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى وسيلة إخراج مناسبة للمعلومات مثل شاشة الحاسوب أو الطابعة.

4- التغذية الراجعة حيث أن العديد من البيانات أو المعلومات المخرجة من الحاسوب لنشاط محدد قد تكون مدخلات جديدة لمعالجتها أو مدخلات بغرض اعادة معالجتها مع بيانات أخرى مخزنة في الحاسوب.

أنواع نظم المعلومات:

صنف سلطان (2000) نظم المعلومات إلى:

1- **نظم تشغيل البيانات:** يهدف إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة.

2- **النظم المعرفية:** تهدف إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة والمعلومات داخل المنظمة للوصول إلى معرفة جديدة.

3- **نظم تجهيز المكاتب آلياً:** تعتبر جزء من نظم تشغيل المعلومات ويمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب عن طريق توصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة.

4- **نظم المعلومات الإدارية:** هي نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والتي توفر المعلومات للمديرين ذوي الإحتياجات المتشابهة في المنظمة.

5- **نظم دعم القرارات:** هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير بنائية وغير متكررة، وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات وكذلك معلومات من خارج المنظمة.

6- **نظم دعم الادارة العليا:** هي النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة.

7- **النظم الخبيرة:** تستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها.

أنواع نظم المعلومات الإدارية:

صنف الوليد (2009) نظم المعلومات التي تخدم المنظمات في اتجاهين أساسيين:

1. النظم التي تخدم المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إداريا من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى وهي:

ا. مستوى العمليات والذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، ويشمل إدارة العمليات.

ب. المستوى المعرفي والذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة.

ج. المستوى الإداري والذي يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى.

د. المستوى الإستراتيجي الذي يشتمل على الإدارات العليا أو إدارات العمل الاستراتيجي في المنظمة.

2. النظم الشمولية الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية:

ا. نظم معالجة المعاملات التجارية وهي التي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمات والتي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للتعاملات والتي هي ضرورية لأداء اعمال المنظمة.

ب. نظم المكتب والتي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات والنشر المكبر وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة.

ج. نظم العمل المعرفي تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ومعالجة البيانات ومحطات الرسومات والمحطات الإدارية وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الإلكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى النظام المكتبي.

د. نظم دعم القرار المتعلقة أعمالها بتحليل مبيعات الإقليم الذي تقدم خدماتها ومنتجاتها له وكذلك جدولة الانتاج، تحليل التكاليف والأسعار والأرباح، اضافة إلى تكاليف العقود.

ه. نظم المعلومات الإدارية مثل التحليل الإقليمي للمبيعات وتحليل التكاليف والموازنة السنـــوية وإعـــادة توزيع التحليل والتي تخــــدم نظـــم دعـــم القرار ونظم المعلومات الإدارية.

و. نظم الدعم التنفيذي ومن الأمثلة نظم دعم الإدارات العليا التي تخدم المـــستوى الإســـتراتيجي، التنبـــــؤات واتجاهات المبيعات وتطوير خطة العمليات وتنبؤات الموازنة.

المبحث الثاني

اتخاذ القرارات

- **مفهوم وتعريف اتخاذ القرار:**

عرف الموسوي (1998) بأن اتخاذ القرار هو عملية مفاضلة بشكل واعي ومـــدرك بـــين مجموعة بدائل أو حلول متاحة لمتخذ القرار لاختيار واحد منها باعتباره أنسب وسيلة لتحقيق الهدف أو الأهداف التي يبتغيها متخذو القرار.

وعرف حجاحجة (2004) بأن القرار الإداري هو عملية بحث عن حل وسط بمعنى انه لا يوجد بديل قادر على تحقيق الهدف تحقيقاً تاماً غير البديل الذي يتم اختياره ويكون عـــادةً أفـــضل البدائل في حدود الظروف السائدة و حيث أن قيود البيئة والمجتمع تحد من عدد البدائل المتاحة.

كما أن مفهوم اتخـــــاذ القرارات الإدارية هو العملية المبنيـــة علـــى الدراســـة والتفكيـــر الموضوعي الواعي للوصول إلى قرار وهو الإختيار ما بين بندين (علي، 2008). وأنه هو عملية قائمة على أساس تتابع تصرفات المدير متخذ القرار تنتهي إلى تفضيل بديل مناسب من بين عـــدد من البدائل المتاحة لمواجهة موقف معين، وبأنه سلوك أو وظيفية تتمركز على الإختيار بين البدائل التي يحددها السلوك الإداري لنفسه بعد تحديد المشكلة وتحديد البدائل وتقييمهـــا وفقـــاً للمعلومـــات والبيانات في بيئة العمل والمتعلقة بالمشكلة بحثا عن البديل المناسب الذي يحقق الهـــدف المنـــشود (ياغي، 2010).

وعرف الشوابكة (2011) بأنها عملية فنية ذهنية في الشخص، إذ أنه يحتاج إلى الإلمام الكافي بالجوانب الفنية والمعلومات الدقيقة المتصلة بالموضوع، كما أنه يحتاج إلى مهارات عالية في التنظيم والتحليل والمفاضلة بين البدائل واختيار البديل المناسب.

- **عناصر اتخاذ القرار الإداري:**

تمثل العناصر التالية المكونات الأساسية لاتخاذ القرار الإداري حجاحجة (2004):

1- **المشكلة:** عملية اتخاذ القرار تتعلق بوجود مشكلة ما في إطار العمل الإداري تستوجب اتخاذ قرار.

2- **تعدد البدائل:** وجود بديل واحد أمام الإداري لا يتطلب جهدا أو تفكيرا في سبيل مقارنته بغيره اذ ليس أمامه سوى القبول بهذا الخيار ولكن عندما تتعدد البدائل تكمن صعوبة اختيار البديل الأمثل.

3- **الهدف المراد تحقيقه:** تمكن دور الإداري باتخاذ القرار الذي يمكنه من تحقيق الهدف المنشود بأقصى فاعلية ممكنة.

4- **بيئة القرار:** هو الجو الذي يتم به اتخاذ القرار وما يتضمنه من:

- الشخص متخذ القرار.
- القرارات السابقة.
- الظروف المحيطة باتخاذ القرار (التأكد أو عدم التأكد أوالمخاطرة).
- المتغيرات البيئية والإجتماعية والسياسية التي لا يستطيع الإداري التحكم بها.

ولقد أشار الشوابكة (2011) إلى أهمية اتخاذ القرارات الإدارية نظراً لارتباطها بحياتنا اليومية حيث أنها ضرورية للأفراد والجماعات والمنظمات على اختلاف أحجامها ومهامها، وتعتبر عملية اتخاذ القرارات الإدارية عملية مرادفة للإدارة وجوهر العملية الإدارية، حيث أنها عملية

تتضمن جميع المراحل الإدارية بدءاً من التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه وانتهاءً بالرقابة ، اذ لا تخطيط دون اتخاذ قرار سواء على المدى البعيد أم القريب. ففي الحياة اليومية يتم اتخاذ جملة من القرارات سواء كانت خطأ أو صواباً ، ولا تنحصر العملية الإدارية في قمة الهرم الوظيفي أو باقي المديرين بل في المستويات كافة وفي كل قسم من أقسام المنظمة كي يتم التعامل مع كل موضوع حسب ما تقتضيه الحالة.

- **خطوات اتخاذ القرارات الإدارية:**

يشير علي (2008) إلى ان خطوات اتخاذ القرارات الإدارية تتكون مما يلي:

1. **تحديد المشكلة:**

وهي أول خطوة في عملية اتخاذ القرار تتمثل في التعرف على المشكلة ومعرفة مسبباتها ودراسة أعراضها وجمع المعلومات عنها وتحليلها لتحديد الأهداف المراد تحقيقها وتتمثل المشكلة بالفرق بين الوضع الحالي والوضع المثالي وهي الفجوة التي يجب أن تسد بواسطة قرار سليم وناجح.

2. **البحث عن بدائل:** هي عبارة عن حلول للمشكلة التي تواجه الإداري اذ لا بد من جمع معلومات كاملة عن كل بديل وبعد ذلك يتم استبعاد أي بديل لا يتفق مع هدف المنظمة ودراسة البديل الذي يحقق الأهداف ويتفق معها.

3. **مقارنة البدائل:** هنا لا بد من بذل جهد كبير من قبل الإدارة وبالذات عند مقارنة البدائل بعضها ببعض، لابد من معرفة مميزات وعيوب كل بديل على حدة، ثم مقارنة هذه المميزات مع مدى تحقيقها للأهداف المطلوبة أي تقدير النتائج إما سلبياً أو ايجابياً واستبعاد أي بديل تكون سلبياته أكثر من إيجابياته.

4. **اختيار البديل المناسب:** إن عملية الإختيار للبديل المناسب تعتبر من أهم وأصعب الخطوات في القرار الإداري حيث انه يتم تحديد الأصلح من البدائل واستبعاد الغير صالح من هذه البـدائل يتأثر إلى حد كبير مع سلوكيات متخذ القرار وكذلك خبراته ومهاراته وهذه تتفاوت من شخص إلى آخر ولابد أن يكون الإختيار مبني على أسس صحيحة.

5. **تنفيذ القرار:** إن تنفيذ القرار يكون بواسطة اشخاص اخرين غير الذين قاموا باتخاذه (يمثلـون المستوى الاول للإدارة) ولذلك لا بد من التعاون بينهما، وهنا يأتي دور وظيفة التنظيم والإعداد وتحديد المهام والمسؤوليات لتنفيذ هذا القرار.

6. **متابعة تطبيق القرار:** إن أي إدارة لا يمكن أن تقف عند حدود تنفيذ القرار لأن متابعة تطبيقـه والرقابة في عملية تطبيقه لمعرفة أي انحرافات أو اختلافات ليقوموا بتقويمها قبل وقوعهـا إن أمكن.

خصائص عملية اتخاذ القرارات علي (2008):

1- الواقعية حيث أنها تقبل الوصول إلى الحد المقبول وليس الحد الاقصى.

2- عملية القرار تتأثر بالعوامل الإنسانية المنبثقة عن سلوكيات الشخص الذي يقوم باتخاذ القرار.

3- أي قرار إداري لا بد أن يكون امتداداً من الحاضر إلى المستقبل.

4- إن عملية اتخاذ القرار هي عامة وهذا يعني أنها تشمل معظـم المنظمـات علـى اخـتلاف تخصصاتها وشاملة حيث تشمل جميع المناصب الإدارية في المنظمات.

5- إنها عملية تتكون من مجموعة خطوات متتابعة.

6- إنها عملية تتأثر بالعوامل البيئية المحيطة بها.

7- تشمل عدة نشاطات وتوصف احيانا بالقصد.

8- تتصف عملية اتخاذ القرار بالأستمرارية أي أنها تمر من مرحلة إلى مرحلة باستمرار.

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات الإدارية الشوابكة (2011):

1- **العوامل الإنسانية:** حيث يؤثر فهمه العميق في قدرته على التوقع والإبداع وتحمل المسؤولية بالإضافة إلى مؤهلاته الشخصية العلمية والثقافية وخبراته وأخلاقياته وقدرته على التصرف في المواقف الصعبة كما يؤثر في استشارة متخذ القرار لمساعديه ومستشاريه على رشد القرارات الإدارية.

2- **القوانين والأنظمة والتعليمات:** حيث تؤثر القوانين والأنظمة على متخذ القرار حيث تزداد أهمية القوانين وأثرها على اتخاذ القرار كلما زاد حجم المنظمة وتعددت فروعها، حيث يمكن أن تكون القوانين و الأنظمة عائق أمام متخذي القرار للإبداع والإنطلاق.

3- **العناصر التنظيمية:** حيث تمثل نمط التنظيم وفلسفة وتعدد المستويات الإدارية وقيم متخذ القرار والعاملين ومصالحهم ومدى توافقها أو تعارضها والضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها متخذي القرار وطبيعة الإتصالات الإدارية التي يحصل من خلالها على المعلومات والبيانات المطلوبة لاتخاذ القرار.

4- **نظم المعلومات الإدارية:** حيث تتوقف فعالية القرارات التنظيمية على مدى توفر وتكامل المعلومات الضرورية ومدى دقتها وسلامتها ومدى تنظيمها بحيث يمكن استخدامها والاستفادة منها ، فالإدارة العليا تحتاج إلى معلومات دقيقة وصحيحة حول بيئة المنظمة وحقائق وبيانات تتعلق بالمستفيدين من خدمات المنظمة ودرجة فعالية الخدمات والتنبوءات عن التطور التكنولوجي في السنوات القادمة.

5- **العوامل البيئية والضغوطات الأخرى:** وتتمثل في طبيعة النظام الإقتصادي والسياسي والتقاليد الإجتماعية والقيم الروحية والدينية والضغوطات الداخلية والخارجية لمتخذي القرار.

المبحث الثالث

نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات

تقوم نظم المعلومات الإدارية بدور هام في اتخاذ القرار، حيث يمكن القول بـأن الوظيفـة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية تتلخص في مساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط وتنفيذ ورقابة اعمالها حيث تسهم هذه النظم في توفير المتطلبات الحيوية الاتية توفيق (2007):

1- وصف المواقف والأحداث المؤثرة في اتخاذ القرارات الإدارية والتي تمثل المحيط العام لاتخاذ القرارات الإدارية.

2- معاونة الادارة على وظائفها التنفيذية من إنتاج وتسويق وتمويل.

3- مساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات بتوفير المعلومات وأسس المقارنة والمفاضلة بين الأساليب والحلول البديلة في كل موقف أو مشكلة إدارية.

4- توفير المعلومات التي تحتاج اليها الإدارة للقيام بوظائفها من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة من خلال تزويدها بالمعلومات بصفة دورية أو إحاطتها بمواقف استثنائية إضافة إلى ما يتيحه نظام المعلومات عند الحاجة اليها.

5- إن نظم المعلومات الإدارية تعد كأداة مهمة في عملية اتخاذ القرار حيث يمكن التعبيـر عنهـا بأنها طريقة منظمة للحصول على المعلومات الصحيحة في المكان المناسب والزمان المناسب وتقديمها إلى متخذ القرار المناسب، لذلك فإن نظام المعلومات الفعال هو الذي يقوم باسـترداد المعلومة أو استخلاصها من المصادر المختلفة وتقديمها لمتخذي القرار، حيث أنها توفر القاعدة الأساسية لاتخاذ القرار وتمثل دائرة نظم المعلومات في المنظمة بمثابة الفكر أو الحلقة الأساسية لعبور كافة المدخلات من المعلومات الخام والأساسية من الجهات الخارجية أو الداخلية والتـي يتم تحليلها وتقييمها وتطويرها لأجل الحصول على المخرجات من المعلومات وهـي مـشذبة

ومهيئة لكي يتم تحويلها إلى من يهمه الأمر من متخذي القرار ضمن إطار قاعـدة معلوماتيـة واسعة وذات مصداقية عالية ، فنظم المعلومات الإدارية هي بمثابة المختبر الميـداني لعمليـة اتخاذ القرار (الفضل، 2008).

ويمكن القول أن قدرة المنظمات الإدارية على توفير المعلومات الضرورية وبسرعة تعتبر المطلب الأساسي لترشيد عملية اتخاذ القرارات الإدارية وبالتالي استخدام الموارد المادية والبشرية بطريقة أفضل من خلال تأمين قاعدة معرفية عريضة وحل المشكلات وتوفير بدائل وأساليب حديثة لحلها واختيارات تكفل الحد منها في المستقبل، ومما يجدر الحديث عنه في هـذا المجـال دخـول الحاسوب في المنظمات العامة والخاصة، والتي ساعدت على إدخال أساليب جديدة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية وتحسينها (الشوابكة، 2011).

ويرى الشمري (2009) أن دور نظم المعلومات الإدارية الجديد تبين بعد استخدام الحاسب الآلي، فقد أدى إلى زيادة المعرفة وتعدد البدائل أمام صانع القرار وتقليل حالة عدم التأكد التي كانت تحيط في بيئة المنظمة المعنية، كما أن أهم ما يميز هذه المعلومات هو أنها كمية وقابلـة للتحقـق من صحتها وبالتالي تزداد درجة فاعليتها في صنع القرار الصحيح، ويجب أن تكـون المعلومـات ذات نفع كبير ويجب أن تكون ملائمة وصحيحة وتتوفر في الوقت المناسـب ويقـصد بالملائمـة أن تكون المعلومة مفيدة في حل المشكلة وأما كون المعلومة ملائمة فان ذلك يختلف مـن شـخص لآخر، فملائمة التكلفة تعني أن تغطي الفترة التي صنع القرار فيها وأما اذا كان هنالـك تقـديرات تكلفة سابقة فإنها تعتبر غير ملائمة اي أنه يـدخل هنـا العامـل الزمنـي فـي مـدى ملائمـة المعلومات وصنع القرار.

وقد أكدت نتائج دراسات متعلقة بمدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القـرار أن الادارة الوسطى اكثر المستويات الإدارية استخداماً لنظم المعلومات الإدارية فقد استخدم الحاسـوب

في مجال القرارات المبرمجة للإدارة الدنيا لتوفير وإعداد المعلومات وحفظها وللعمليات التي تتعلق بأجور ورواتب أفراد التنظيم وفواتير الحسابات والتكاليف ومراقبة المخزون وتقييم أفراد التنظـيم وجميعها يمكن معالجتها بالإستخدام المباشر لنظام الحاسوب، وقد أدى التوسع في برمجة المعلومات وتخزينها إلى استخدام المعلومات داخل المنظمة في مجال القرارات غير المبرمجة حيـث تميـز استخدامه في قدرته على إعداد وتجهيز وخلط المعلومات والبيانات المخزونة وتبويبها وتصنيفها ثم تقديمها للمدير متخذ القرار في صورة واضحة ومبسطة على شكل رسومات بيانية وصور وخرائط ونماذج وغيرها لكي يتمكن من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة (ياغي، 2010)

ثانياً: الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء من الدراسة عرضاً لمجموعة من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث قام الباحث بتقسيمها إلى دراسات أردنية، وعربية، وأجنبية، وذلك على النحو التالي:

أولا: الدراسات الأردنية

دراسة للزعبي (2013) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية، والتعرف على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في تلك الشركات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانه على أفراد العينة الذين يشغلون المواقع الإدارية العليا والوسطى في مراكز شركات التأمين الأردنية، حيث أن مجتمع الدراسة هو ذاته عينة الدراسة. وكان من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

1. أن هناك مستوى عالٍ لممارسة أخلاقيات العمل بأبعاده لدى العاملين في المواقع الإدارية العليا والوسطى في مراكز شركات التأمين الأردنية، ومستوى متوسط لممارسة أخلاقيات العمل في بعد أخلاقيات العمل اتجاه المجتمع.
2. وجود مستوى متوسط لفاعلية اتخاذ القرار الاداري لدى العاملين في المواقع الإدارية العليا والوسطى بأبعاده المختلفة في مراكز شركات التأمين الأردنية.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر (الجنس، العمرسنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) في حين هناك فروق تعزى لأثر المؤهل العلمي على فاعلية اتخاذ القرار الإداري.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بالعمل على انشاء نظام واضح داخل شركات التأمين الأردنية لتقديم الحوافز ومنح المكافآت والعلاوات بشكل عادل للجميع دون استثناء، لأن ذلك يحفز الممارسات الأخلاقية الإيجابية للعاملين، وضرورة اهتمام شركات التأمين بشكل أكبر بتعزيز الممارسات الأخلاقية اتجاه المجتمع بما يعود بالنفع والفائدة عليها وعلى المجتمع بآنٍ واحد.

وفي دراسة أخرى للسلمان (2012) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق من وجهة نظر العاملين فيها، وأثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية فيها، واستخدمت الإستبانة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود مستوى متوسط لاستخدام نظم المعلومات الإدارية، ومستوى متوسط لفاعلية عملية اتخاذ القرارات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر (الجنس، العمر، المؤهل العلمي) ووجود فروق تعزى لأثر سنوات الخدمة. وأوصت إلى ضرورة تبني الوزارة نظاما شاملا للمعلومات بكافة أبعادها، وعقد دورات تدريبية مكثفة في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

وأجرى الهزايمة دراسة (2009) حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير المعلومات في اتخاذ القرارات و الإمكانيات التي تتيحها المعلومات في مجال اتخاذ القرار و دراسة اثر استخدامها و ردود فعل الموظفين تجاه هذه التطورات و معرفة مدى جدوى المعلومات في الحفاظ على الموارد الاقتصادية للمؤسسات الحكومية.

شمل مجتمع هذا البحث ألمؤسسات الحكومية لمحافظة إربد حيث صممت استبانه لتوزع على المديرين ورؤساء الاقسام وبعض الموظفين وشملت عينة البحث ثلاث فئات هي الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية، وشملت عينة البحث مجموعة من المديرين ورؤساء الأقسام وبعض الموظفين العاملين في بلدية إربد الكبرى ومديرية صحة إربد ومديرية التربية والتعليم لمحافظة إربد.

أهم ما توصلت له الدراسة أنه يوجد قناعه لدى العاملين بأن نظم المعلومات لها دور كبير في اتخاذ القرارات وأن استخدام التقنيات الحديثة المحوسبة لنظم المعلومات وسرعة إدخال البيانات إليها يؤدي إلى سرعة الحصول على معلومات قيمة ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات.

ودراسة أخرى للشمري (2009) والتي هدفت إلى التعريف بالعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعملية صنع القرار الإداري وبشكل خاص في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية متمثلاً بالشركة السعودية للكهرباء، كما هدفت إلى دراسة بعض المميزات والصعوبات المتعلقة بتطبيق نظم المعلومات والإستفادة منها في عملية صنع القرارات.

وقد قام الباحث بإجراء دراسة على مجتمع الدراسة المكون من شاغلي الوظائف الإدارية والإشرافية من جميع المستويات الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء، وقام بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة والتي شملت (300) موظفاً من مجتمع الدراسة وكانت الإستجابة بنسبة (74.33%) اي (223) استبانه و استبعاد (4) منها لعدم مطابقتها للشروط المطلوبة للتحليل، وقد قام الباحث بتحليلها باستخدام (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى أن اهتمام الشركة بتطبيق التكنولوجيا الحديثة بمختلف جوانبها ووجود تباين بين درجة استخدام التقنيات المستخدمة أبرزها البريد الإلكتروني ونظم حفظ التقارير، وأظهرت النتائج أيضاً وجود درجة استخدام مرتفعة لنظم المعلومات فيما يخص دعم الأدوار الإدارية لأفراد العينة وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود عوائق تحول دون الإستفادة من نظم المعلومات في عملية صناعة القرارات الإدارية ومن أهمها قلة اهتمام المديرين بنظم المعلومات المحوسبة في صناعة القرار.

وقد أوصى الباحث بضرورة عقد دورات تثقيفية بهدف زيادة الوعي لدى المدراء بأهمية تطبيق نظم المعلومات المحوسبة في مجال صناعة القرارات. واقترح الباحث بأنه على الحكومة الاهتمام بتصميم نظام للمعلومات لكل مؤسسة ودائرة، والإسراع بتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية كاملا، بالإضافة إلى الإطلاع على التجارب العالمية في مجال نظم المعلومات، وإعداد دورات لكافة العاملين بكيفية استخدام نظم المعلومات، وتعزيز الصلة بين كافة الدوائر بنظام معلومات مشترك.

وأجرى المومني والقضاة دراسة (2008) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة فاعلية عملية اتخاذ القرار لدى مديرات رياض الأطفال في أقليم شمال الأردن والتعرف على أثر المتغيرات (المحافظة، المؤهل العلمي، الخبرة الإدارية) على عملية اتخاذ القرار. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة طور الباحثان استبانة وزع منها (103) استبانات استعيد منها (97). وقد توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي لأداة قياس درجة فاعلية عملية اتخاذ القرار بلغ (3.52) وبانحراف معياري (97%) وبدرجة فاعلية عالية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المحافظة، وجاءت الفروق لصالح محافظة اربد وفروق ذات دلالة إحصائية لصالح المؤهل العلمي أكثر من بكالوريوس وفروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الخبرة ولصالح من خبرتهن أكثر من عشر سنوات. وبناء على نتائج الدراسة أوصى الباحثان بضرورة توفير جو ومناخ ملائم للمديرات يسمح بتعزيز تطبيق عملية اتخاذ القرار من خلال إعادة النظر في نظام البرامج التدريبية التي تقدم لهن لتوفير الخبرة الكافية لديهن في عملية اتخاذ القرار، والقيام بدراسات أخرى حول المعوقات التي تقف في طريق عملية اتخاذ القرار.

وفي دراسة للشبول (2003) فقد سعت الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية القرارات التي يتخذها مديرو الإدارة العليا في قطاع الإتصالات في الأردن و علاقتها بالمعلومات و بأنواع نظم المعلومات الإداريه المستخدمة. واشتملت عينة الدراسة (132) مديرا في شركات الإتصالات الأردنيه الثلاث ، و قد توصلت الدراسة إلى أن أهم ما يؤثر على فاعلية القرارات هو مصدر المعلومات المستخدمة في قطاع الإتصالات في الأردن وتوقيتها.

وأوصت الدراسة بالتوسع في استخدام نظم المعلومات المختلفة على المستوى الإستراتيجي، والتأكيد على أمن ورقابة المعلومات، والسعي إلى التدريب المكثف والمستمر لمديري الإدارة العليا.

وهدفت دراسة أبو رمضان (2000) إلى دراسة نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة وتقييم دورها في صنع القرارات في الجامعه الأردنية بصفة خاصة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعه الأردنيه لسنة 2000/1999 من المسميات الوظيفية: رئيس الجامعة ومساعديه ونوابه ومساعديهم و رؤساء الدوائر و الأقسام و الشعب و عمداء الكليات و نوابهم و مساعديهم و رؤساء الاقسام الاكاديمية و بلغ عددهم 235 موظف.

توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين التوقيت المناسب للمعلومات المقدمة من نظام المعلومات الإداري للجامعة من جهة و بين استخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم الإدارية من جهة أخرى، وأن هنالك علاقة بين الكفاية الكمية للمعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري واستخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم.

ثانياً: الدراسات العربية.

وأجرى علي (2010) دراسة وكان هدفها التعرف على المشاكل التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الإلكترونية. ومحاولة الوصول إلى أنموذج مقترح لتوظيف نظام المعلومات المحاسبي في الوحدات الاقتصادية ذات النشاط التجاري لاستخدام التجارة الإلكترونية في العراق. وقد لخص الباحث النتائج التالية: توفير كل من الأمان والموثوقية والتوكيدية لا يمكن تحقيقه إلا بإنشاء وتطوير نظام ربط بين النظام المحاسبي للوحدات الاقتصادية ذات النشاط التجاري وموقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت، وذلك ضمن سياسات وإجراءات تقنية ومحاسبية تعتمدها الوحدة الاقتصادية ويتم التدقيق عليها من جهة خارجية مؤهلة محاسبيا وتكنولوجيا. سيؤدي التعامل بالتجارة الإلكترونية إلى وفرة في الوقت والمال والجهد، وكذلك سيسهل التعامل التجاري بين الدول والأشخاص والشركات وبين الشركات بعضها مع بعض.

وفي دراسة للعنزي (2010) والتي هدفت إلى معرفة مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية المستخدمة في وزارة العدل الكويتية وأثرها في تحديد خصائص المعلومات الناتجة عنها في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (35) فقرة وزعت على مجتمع الدراسة بأكمله والبالغ عددهم (163) موظفاً استرجع منها (125) استبانة وبعد التحليل توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

1. وجود أثر لأنماط ووسائل ومهارات الاتصالات الإدارية في وزارة العدل الكويتية في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالدقة والوضوح والشمولية والمرونة وسهولة الحصول عليها في التوقيت المناسب.
2. وجود أثر لخصائص المعلومات في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية.
3. وجود فروقات في أثر فاعلية الاتصالات الإدارية في توفير معلومات تحقق فاعلية القرارات الإدارية في وزارة العدل الكويتية تعزى للجنس، ولا يوجد فروق تعزى للعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وعرضت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- زيادة الاهتمام بأنماط الاتصالات الإدارية بين العاملين بنفس المستوى الإداري ومن المديرين إلى العاملين للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل القرارات الإدارية أكثر فاعلية.
- تطوير وسائل الاتصالات الإدارية المكتوبة والشفوية والإلكترونية لتوفير المعلومات المطلوبة وتدريب العاملين على تلك الوسائل لإتقانها للمساهمة في جعل المعلومات الناتجة عنها أكثر دقة ومنفعة.

وفي دراسة عبد الصاحب (2009) التي هدفت الباحثة فيها إلى محاولة بناء أنموذج نظري يصف نظم المعلومات الإدارية وأثرها في اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات، واختبار تجريبه على الشركة العامة للصناعات الكهربائية في العراق. وكان مجتمع الدراسة مكـون مـن (4359) موظف موزعين على أقسام الشركة العامة لصناعات الكهربائية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لأنشطة ومستلزمات نظم المعلومات الإدارية في مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية وتبـين ان لنظم المعلومات الإدارية أثراً ضعيفاً في ايجاد البدائل إلا أن الشركة المبحوثة استثمرت هذا البعـد بشكل أفضل من أبعاد اتخاذ القرارات الإدارية الأخرى للتأثير في نظم المعلومات الإداريـة مـن خلال إحداث تغييرات في عناصره المختلفة وبمستويات متفاوته.

وأجرى كل من وادي وغنيم (2007) دراسة للبحث في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات قطاع غزة بفلسطين،ومن خلال مراجعة الإسـهامات العلمية في هذا المجال،تمت صياغة البحث وفرضياته،وتصميم استبانة لجمع البيانات،حيث تألفـت عينة الدراسة من (11) بلدية في محافظات غزة، وقد كشف تحليل النتائج وتفسيرها وجود علاقـة معنوية طردية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومـات اللازمـة لـصناعة القرار. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات من شأنها تقوية وتدعيم دور نظـم المعلومـات الإدارية في عملية صناعة القرارات في بلديات محافظة غزة.

وفي دراسة أخرى للتميمي (2007) والتي هدفت إلى تشخيص واقع العلاقة بـين القـيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع القرارات في الدائرة الفنية(وزارة النفط) في العـراق. اذ أجريت الدراسة على عينة مكونة من (40) فردا من العاملين في الدائرة الفنيـة. وقـد توصـلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وعلاقتها في مراحل صنع واتخاذ القرار.

ودراسة العبادي (2006) والتي هدفت إلى تحديد أثر نظم المعلومات في عملية صناعة القرار لمختلف المستويات التنظيمية (الاستراتيجي، والإداري، والمعرفي، والعملياتي)، واختير المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري ميداناً للدراسة والتحليل. كما هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين نظم المعلومات ومستويات صناعة القرار. وقد شملت عينة الدراسة (54) فرداً. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، فضلاً عن جانب المقابلات الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات كان من أبرزها وجود علاقة ارتباط طردي بين كفاءة نظام المعلومات وعملية صنع القرار بمختلف المستويات وأن لنظام المعلومات أثراً في مستويات صناعة القرار.

وفي دراسة للراسبي (2006) والتي هدفت إلى إيضاح دور نظم المعلومات في القطاع البنكي في سلطنة عمان، وكيفية قياس أداء هذه الدائرة. وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف بشكل عام في سلطنة عمان تهتم بمجال أنظمة المعلومات، فقد قامت بإنشاء أقسام متخصصة لنظم المعلومات، وأيضا أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين مجالات فعالية دائرة نظم المعلومات باستخدام المقاييس الثلاثة المعتمدة (فعالية المعلومات، مستوى الخدمات المقدمة، وأداء النظام).

ودراسة الصفيان (2003) التي هدفت إلى التعرف على الأسس التي يستند عليها التطوير التنظيمي لتكون القرارات الإدارية فعالة في جوازات منطقة الرياض، كما هدفت إلى توضيح دور التطوير التنظيمي في توجيه متخذي القرارات الإدارية لاتخاذ قرارات إدارية فعالة في جوازات منطقة الرياض، وهدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد ومعرفة أهم الصعوبات التي قد تحول دون اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة في المؤسسات الأهلية، وقد اعتمد الباحث أسلوب المسح الشامل في اختيار العينة وتم جمع(321) استبانة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن التطوير

التنظيمي بمنطقة جوازات الرياض يستند بدرجة متوسطة على الأسس التي تفعل القرارات الإدارية، كما أن له دور متوسط في توجيه متخذي القرارات، كما يواجه التطوير التنظيمي بعض الصعوبات التي تعيق اتخاذ قرارات إدارية فعالة. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المقترحات التي تفعل التطوير التنظيمي في اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة في الجهاز هي تكوين اتجاهات ايجابية لدى العاملين نحو العمل وتطوير نظم المعلومات الحالية.

وقد أوصت الدراسة إلى الإهتمام ببناء قواعد البيانات وتحديثها لأنها عنصر مهم في عملية اتخاذ القرارات الفعالة لتكون متوفرة في الوقت المناسب عند الاحتياج لها أثناء عمليات التطوير التنظيمي، وأوصت الدراسة بإعطاء المزيد من الاهتمام بالعنصر البشري في المنظمة عند التخطيط لإحداث التطوير التنظيمي أو عند إصدار القرارات الإدارية حيث أن العنصر البشري هو أساس عمل المنظمات.

ودراسة العامري والطائي (2002) التي هدفت إلى تقييم أثر اعتمادية أنظمة المعلومات الحاسوبية على المستفيدين وعلى البيئات التي يصنعون فيها قراراتهم وكشف العلاقة بين هذه التطبيقات ومقاييس الأداء الخاصة بالنظام، حيث اختيرت (9) منظمات حكومية كبيرة تقع في محافظة نينوى في العراق واختيرت عينة عشوائية مكونة من (154) مستفيد (صانع للقرار) في هذه المنظمات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المنفعة المتحققة من النظام تعد ضرورية ومهمة على أن تحقيق هذه لمنفعة لا يقترن دائما بالرضا المعلوماتي، وكذلك إمكانية الإفادة من هذه التطبيقات وتوظيفها إيجابيا في التأثير في عملية صنع القرار وهيكلية هذه القرارات.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

دراسة (2009) **Alvarado** هدفت هذه الدراسة إلى استخدام أنظمة المعلومات في صناعة القرار والتخطيط والديمقراطية في مؤسسات التعليم الحكومية في غواتيمالا، وقد قام الباحث بجمع البيانات عن طريق محادثات ومشاهدات الباحث كرئيس لمشروع حيث قام بتقديم مساعدات مالية وتكنولوجية للـ(USAID) الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية للتعليم في غواتيمالا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود قيود على استخدام التكنولوجيا في مؤسسات التعليم والتي تقوم بسد الفجوة الحكومية وعدم وجود دور بارز للمنظمات غير الحكومية(NGO).

أما الدراسة التي أجراها (2007) **Martinsons & Davison** هدفت إلى توضيح الإختلافات بين المديرين أثناء عملية إتخاذ القرارات، وكيف أن نظم المعلومات يمكن أن تدعم إتخاذ القرار لدى قادة الأعمال في الولايات المتحدة واليابان والصين. وللحصول على البيانات استخدمت في هذه الدراسة الأسلوبين الكمي والنوعي من خلال الاستبانة والمقابلات الشخصية مع المديرين أثناء الاجتماعات التي دارت في هونغ كونغ سنة 1997 وفي شنغهاي سنة 1999، حيث تم الحصول على المعلومات من 309 مديرين، وقد كانوا ممثلين لـ 11 شركة أمريكية و67 شركة يابانية و20 شركة صينية. أوضحت نتائج الدراسة أن الإتجاهات السلوكية عند اليابانيين تميل إلى إتخاذ القرارات الجماعية وبدرجة عالية وخاصة عند المقارنة مع الصينيين، أما في الولايات المتحدة فإن السلطة والمسؤولية في إتخاذ القرارات غالباً ما تكون على عاتق أفراد معينين. وعلى النقيض من ذلك فإن السلطة والمسؤولية في الشركات اليابانية تميل إلى ان تكون مشتركة بين مجموعة من الناس، ويميل القياديين الأمريكيين اثناء إتخاذ القرار إلى الرغبة في الإنجاز وتحقيق الأداء الأفضل من خلال القرارات التي تتميز بمواجهة التحديات وإغتنام الفرص من خلال دراسة وتحليل الظروف الحالية والمحتملة، مما يستدعي اللجوء إلى نظم دعم القرارات وانواع أخرى من

نظم المعلومات. وأبرزت النتائج أيضاً أن عملية إتخاذ القرار عند اليابانيين تستغرق وقتا طـويلاً، بينما تحتاج القرارات الكبيرة عند المبحوثين لدى الشركات الصينية و الأمريكية لبضعة أيام واحياناً لبضعة أسابيع فقط.

وركزت دراسة Ajayi & Omirin (2007) على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرار الخاص بالتخطيط طويل الأجل والتخطيط قصير الأجل وقضايا إعداد الميزانية في جامعات جنوب غرب نيجيريا. وقد تألفت الدراسة من (4) جامعات، وهي جامعتان اتحاديتان وجامعتان في الولايات أختير منها عينه بحجم (600) فرداً يتألفون من (400) كادر عمل علمي يمتلكون مناصب إدارية و(200) مسؤول بارز من كادر العمل الإداري. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية يجب أن تمول وتصان على نحو دائم لضمان تدفق مستوى المعلومات من أجل اتخاذ القرار في التخطيط القصير الأجل والتخطيط طويل الاجل.

وفي دراسة Supattra,Boonmak (2007) التي هدفت إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية الأعمال فيها. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء (170) مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلند. وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة ادائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وانه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فاعليتها، وكلما تحسنت كفاءة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفاعليته.

وفي دراسة أخرى لـ Volhos, Ferratt, Knoefle (2004) هدفت إلى قياس مدى إدراك المديرين الألمان للقيمة التي تقدمها نظم المعلومات المحوسبة و مدى رضاهم جراء استخدامها في اتخاذ القرارات.

تكونت عينة الدراسة من (1000) مدير ألماني في مختلف المنظمات الألمانية، حيث وزع الباحث الاستبانات عن طريق البريد العادي و الإلكتروني ، و كان عدد المستجيبين (117) مديرا.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام المستجيبين لنظم المعلومات كان كبيرا جدا بنسبة 25%، كما توصلت إلى أن هناك فروقات في إدراك أهمية نظم المعلومات و تعزى لوظائف المنظمة المختلفة ، كما توصلت بأن نظم المعلومات المحوسبة ذات أهمية بالغة من وجهة نظر المستجيبين في تاثيرها على القرارات المتعلقة في حل المشاكل المعقدة و توزيع الموارد و لكنها أقل أهمية في تأثيرها على الريادة كأحد أدوار صنع القرارات.

وفي دراسة Walter (2003) والتي اعتمد الباحث في عملية جمع البيانات على عينة مكونة من كبار المدراء في مجموعة من المصانع الصغيرة في الولايات المتحدة الامريكية عن طريق توزيع الاستبانة، وكذلك اعتمد الباحث على تحليل الادبيات النظرية المكتوبة في علم الإدارة حول ما يتعلق بطبيعة المعلومات التي يحتاجها كبار المدراء ومصادر هذه المعلومات. وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية المعلومات الداخلية والتي تم جمعها من داخل المنظمة مقارنة مع المعلومات الخارجية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يولي المدراء في المستويات الإدارية العليا المعلومات الداخلية أهمية مماثلة للمعلومات الخارجية في ظل القيام بمهام جديدة وغير روتينية.
- لا يعطي المدراء في المستويات الإدارية العليا أي تفضيل لأي اسلوب للحصول على المعلومات، ويكتفون بالحصول على معلومات متعلقة بالمشكله.

- تعتبر المعلومات الداخلية ذات أهمية بالغة بالنسبة لعينة الدراسة وذلك لما تقدمه من تحديد وقياس وتقييم لقدرات المصنع وذلك لأنها تمكنهم من تحديد الفرصة المتاحة.

- إن من اهم أسباب نجاح دعم القرارات في هذه المصانع هو عامل المرونة، وسهولة الحصول على المعلومات الداخلية وخصوصا فيما يتعلق بالقرارات الاستراتيجية.

ودراسة (Cheistoffersen, et. al (2000 حيث هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة القضايا الهامة المتعلقة بأثر المعلومات على عمليات صنع القرار الإداري، حيث أن توفير الباحثين لكم هائل من المعلومات اللازمة لصنع القرارات في مواقع على الإنترنت قدم خدمة للباحثين للاستفادة من هذه المعلومات المعتمدة على دراسة عدة حالات، وكان المبدأ في ذلك في جعل هذه المعلومات سهلة الفهم وخاصة لغير المحترفين.

وفي دراسة (BOUCHET, et. al (1998 والتي هدفت إلى قياس أثر استخدام المعلومات في صناعة القرارات في شركات الصناعات الدوائية في المملكة المتحدة، وتكونت عينة الدراسة من (24) شركة تعمل في مجال الصناعات الدوائية. توصلت الدراسة إلى أن المعلومات لها أثر محدد على اتخاذ القرارات إذا كانت تتصف بالإستمرارية، وقد كان لها التأثير الأكبر في أن المعلومات مكنتهم من تجنب الآثار السلبية والقرارات الضعيفة و جنبتهم إضاعة وقت العمل.

ودراسة (leidner (1995 التي هدفت إلى الإختبار العملي لعلاقة نظم معلومات المديرين التنفيذيين في الذكاء و صنع القرار، حيث قام الباحث بتوزيع استبانة على (91) مدير إداري في الولايات المتحدة الامريكية يعملون في (22) منظمة من أجل الإختبار العملي لعلاقة نظام المعلومات المستخدم من قبل المديريين مع سرعة صنع القرار الإداري وسرعة تحديد المشكلة، وتوفر المعلومات و إشراك المرؤوسين في صنع القرار.

توصلت الدراسة إلى أن المديريين يوفرون الكثير من الوقت و الجهد عند استخدام نظم المعلومات، وارتفاع جودة القرار، وتبين أن هناك فروقات ذات دلالة احصائية في مدى توظيف المعلومات الإدارية المحوسبة تعزى للخبرة و ذلك لصالح ذوي الخبرة الكبيرة كما تعزى للمؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا.

وفي دراسة (khan (1993 التي هدفت إلى بيان تأثير أساليب عرض المعلومات على فاعلية القرار، وحاولت أن تثبت أن الفشل في عملية اتخاذ القرار قد يعود إلى محدودية وقصور النماذج المعلوماتية التي تقدمها بعض نظم المعلومات، وذلك لضعف ملائمتها للحاجات المعلوماتية لمتخذي القرار. تألفت عينة الدراسة من متخذي القرار البالغ عددهم (52) مديراً من العاملين في الشركات الصناعية في الولايات المتحدة الامريكية. وتوصلت الدراسة إلى أن نموذج عرض المعلومات له تأثير في القرارات، وحددت أنموذجاً لعرض المعلومات اعتبرته أكثر فاعلية.

ما يُميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تطرقت إلى مواضيع ذات علاقة بموضوع الدراسة والتي جرت في مناطق مختلفة من العالم، سواء تلك التي جرت في الدول المتقدمة أو النامية، فمن الجدير ذكره أنها ساهمت في إغناء المخزون المعرفي للباحث وخاصة الدراسات الحديثة. ولكن لابُد أن يكون لهذه الدراسة خصوصيتها وأهميتها التي تميزها عن غيرها من الدراسات، وتتميز هذه الدراسة عن غيرها بما يلي:

1- يُلاحظ أن غالبية الدراسات التي تمت أجريت في قطاعات صناعية وأجهزة حكومية، أما التي اختصت بالتطبيق على القطاعات الخدمية فقد كان أغلبها في المصارف وشركات الإتصالات، في حين أن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في الأردن – حسب علم الباحث – التي تُجرى

على مؤسسة المواصفات والمقاييس وتتناول موضوع نظم المعلومات في هذه المؤسسة الحيوية والهامة.

2- أنها تناولت أثر استخدام نظم المعلومات على اتخاذ القرارات - وحسب علم الباحث - هناك قلة في عدد الابحاث التي تناولت هذين المتغيرين في مؤسسات نوعية وحيوية تابعة لوزارات حكومية.

3- سوف تُساهم الدراسة الحالية في زيادة المعرفة حول واقع استخدام نظم المعلومات وأثرها على فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس، إضافة إلى أنها من الممكن أن تساهم في توسيع دائرة المعرفة وتزويد المكتبة العربية الإدارية بمرجع جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأنشطة الإدارية.

4- أنها تناولت بالدراسة مؤسسة هامة لم تأخذ حقها من البحث من قبل الباحثين الأردنيين وهي مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

الفصل الثالث

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشتها

الفصل الثالث

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

تضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل بيانات الدراسة ومناقشتها في ضوء أسئلتها وفرضياتها، وذلك من خلال تقديم وصف تحليلي لخصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية، يليها عرض تحليلي موسع وشامل لأسئلة الدراسة و فرضياتها ومناقشة نتائجها.

وصف خصائص عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (مساعد مدير عام، رئيس دائرة رئيسية، رئيس قسم) والبالغ عددهم (60) فرداً، تم استرجاع (50) إستبانة ملائمة للتحليل وبنسبة استرجاع 83.3% ويبين الجدول رقم (6) التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول (6)

توزيع أفراد العينة تبعًا للمتغيرات الشخصية (ن = 50)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	44.0
	أنثى	28	56.0
العمر	30 سنة فأقل	2	4.0
	31-40 سنة	25	50.0
	41-50 سنة	18	36.0
	51 سنة فأكثر	5	10.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس	35	70.0
	دبلوم عالي	1	2.0
	ماجستير	13	26.0
	دكتوراه	1	2.0
عدد سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	-	-
	6-10 سنوات	19	38.0
	11-15 سنة	17	34.0
	16 سنة فأكثر	14	28.0
المسمى الوظيفي	مدير عام	-	-
	مساعد مدير عام	2	4.0
	مدير دائرة رئيسية	9	18.0
	رئيس قسم	39	78.0
المجموع		50	100.0

يظهر من الجدول رقم (6) ما يلي:

1.بلغت النسبة المئوية للذكور في العينة (44.0%)، بينما بلغت النسبة المئوية للإناث (56.0%).

2.بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعًا لمتغير العمر (50.0%) للفئة العمرية (31-40 سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (4.0%) للفئة العمرية (30 سنة فأقل).

3.بلغت أعلى نسبةُ مئويةً لتوزيع أفراد العينةُ تبعًا لمتغير المؤهل العلمي (70.0%) للمؤهل العلمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (2.0%) لكل من المؤهلات العلمية (دبلوم عـالي، دكتوراه).

4.بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعًا لمتغير عدد سنوات الخدمـة (38.0%) لفتـرة الخبـرة (6-10 سـنوات)، بينمـا بلغـت أدنـى نـسبة مئويـة (28.0%) لفتـرة الخبـرة (16 سنة فأكثر).

5.بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفـراد العينـة تبعًـا لمتغيـر المـسمى الـوظيفي (78.0%) للمسمى الوظيفي (رئيس قسم)، بينما بلغت أدنى نـسبة مئويـة (4.0%) للمـسمى الـوظيفي (مساعد مدير عام).

تحليل النتائج ومناقشتها

أولاً: الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها.

السؤال الأول: ما مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسـسة المواصـفات والمقـاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لمـدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات/ مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية (ن = 50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	مرونة المعلومات	3.69	0.75	3	مرتفعة
2	دقة المعلومات	3.72	0.73	2	مرتفعة
3	شمولية المعلومات	3.57	0.71	5	متوسطة
4	وضوح المعلومات	3.76	0.77	1	مرتفعة
5	التوقيت المناسب للمعلومات	3.62	0.87	4	متوسطة
مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل		3.66			متوسطة

يظهر من الجدول رقم (7) أن مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية كان متوسطاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.66)، كما يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجالات مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية تراوحت ما بين (3.57-3.76) أعلاها لمجال "وضوح المعلومات" بدرجة تقييم مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وجاء مجال "دقة المعلومات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.72) ودرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "مرونة المعلومات" بمتوسط حسابي (3.69) ودرجة تقييم مرتفعة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة مجال "شمولية المعلومات" بمتوسط حسابي (3.57) ودرجة تقييم متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل (3.66) بدرجة تقييم متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012) حيث أظهرت وجود مستوى متوسط لاستخدام نظم المعلومات الإدارية، في حين اختلفت مع دراسة (الشمري، 2009) التي أظهرت مستوى مرتفع لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.

وفيما يلي عرض للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات كل مجال على حدة، والجداول أدناه توضح ذلك:

أولاً: مجال مرونة المعلومات.

جاء مجال مرونة المعلومات في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.69).

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "مرونة المعلومات" مرتبة تنازليًا (ن = 50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
7	تتسم الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية بالمرونة من حيث قابليتها للتعديل والتحديث	3.74	0.83	1	مرتفعة
1	يتميز نظام المعلومات الحالي في المؤسسة بتنفيذ الأنظمة والقوانين واللوائح الإدارية بحرفية	3.72	0.93	2	مرتفعة
6	يوفر النظام معلومات سريعة في الظروف الطارئة	3.72	0.86	2	مرتفعة
2	يمكن تعديل وتطوير البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة ويسر	3.68	0.87	4	مرتفعة
4	يحقق نظام المعلومات التكامل والتعاون بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات من اجل تحقيق الأهداف المشتركة	3.68	0.91	4	مرتفعة
5	يوفر نظام المعلومات الحالي المرونة الكافية لإضافة و تحديث و استرجاع البيانات المطلوبة	3.68	0.89	4	مرتفعة
3	يمكن نظام المعلومات الحالي الموظفين من المساهمة في التطوير والإبداع من خلال المعلومات المتوفرة لهم	3.58	0.99	7	متوسطة
مرونة المعلومات ككل		3.69			مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (8) أعلاه أن مستوى مرونة المعلومات ككل كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.69)، كما يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "مرونة المعلومات" تراوحت بين (3.58-3.74) أعلاها للفقرة (7) "تتسم الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية بالمرونة من حيث قابليتها للتعديل والتحديث" وبمتوسط حسابي بلغ (3.74) وبدرجة تقييم مرتفعة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى

حرص إدارة المؤسسة على توفير الأجهزة الحديثة من نظم المعلومات التي تتسم بالمرونة الكافية للتكيف مع التطورات التي يمكن تحدث داخل المؤسسة، كما أظهرت النتائج أن الفقرة (3) "يمكن نظام المعلومات الحالي الموظفين من المساهمة في التطوير والإبداع من خلال المعلومات المتوفرة لهم" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى قلة توفر الكوادر الفنية المؤهلة التي تملك حس إبداعي يمكن أن يساهم في إدخال وتطوير نظم معلومات مرنة تساعد على تهيئة بيئة معلوماتية إبداعية داخل المؤسسة. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا المجال تراوحت ما بين (0.83-0.99)، وهذا يدل على تقارب إجابات أفراد عينة الدراسة على جميع الفقرات.

ثانياً: مجال دقة المعلومات.

جاء مجال دقة المعلومات في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (3.72).

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "دقة المعلومات" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
2	يتم الحصول على المعلومات من مصادر موثوق فيها	3.82	0.87	1	مرتفعة
3	المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة	3.80	0.70	2	مرتفعة
4	لا تؤثر سرعة النظام في توفير المعلومات على دقتها	3.68	0.98	3	مرتفعة
1	المعلومات التي يوفرها النظام خالية من الأخطاء	3.64	1.01	4	متوسطة
5	ينسجم نظام المعلومات المستخدم مع متطلبات العمل المتعلقة بتحقيق الأهداف المرجوة.	3.64	1.01	4	متوسطة
دقة المعلومات		3.72			مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (9) أعلاه أن مستوى دقة المعلومات ككل كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.72)، كما يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "دقة المعلومات" تراوحت بين (3.64-3.82) أعلاها للفقرة (2) يتم الحصول على المعلومات من مصادر موثوق فيها "وبمتوسط حسابي بلغ (3.82) وبدرجة تقييم مرتفعة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى ارتباط المؤسسة بعلاقات جيدة مع جهات خارجية أو داخلية ذات مصداقية في تزويدها بالمعلومات التي تحتاجها. كما أظهرت النتائج أن كلا الفقرتين (1، 5) وهي على الترتيب "المعلومات التي يوفرها النظام خالية من الأخطاء"، "ينسجم نظام المعلومات المستخدم مع متطلبات العمل المتعلقة بتحقيق الأهداف المرجوة" جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى وجود تقصير من قبل الكادر الفني المشرف على إدارة نظام المعلومات يؤدي إلى حدوث أخطاء تشوب عملية إدخال المعلومات، وبالتالي من الممكن أن تؤثر هذه الاختلالات في نظام المعلومات على تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة وتحد من فاعلية الأداء. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا المجال قد تراوحت ما بين (0.70-1.01)، حيث يظهر من الفقرتين (1، 5) وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: مجال شمولية المعلومات.

جاء مجال شمولية المعلومات في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.57).

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "شمولية المعلومات" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
5	تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي جميع احتياجات العاملين في الوحدات الإدارية	3.68	0.91	1	مرتفعة
1	تغطي أجهزة الإدخال عدد الحواسيب مثلا المتوفرة في الوحدات الإدارية جميع المتطلبات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات	3.64	0.98	2	متوسطة
2	تغطي أجهزة الإخراج الطابعات مثلاً المتوفرة في الوحدات الإدارية جميع المتطلبات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات	3.64	0.94	3	متوسطة
6	يتمتع العاملون في الأقسام والوحدات الإدارية بمعرفة تامة بجميع المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات	3.60	0.81	4	متوسطة
4	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بمراعاتها للاحتياجات المستقبلية وتسهم في انجاز الوظائف الإدارية	3.46	1.03	5	متوسطة
3	يوفر نظام المعلومات الحالي كافة المعلومات الضرورية للتطوير الإداري في الوحدات الإدارية	3.40	0.90	6	متوسطة
	شمولية المعلومات	3.57			متوسطة

يظهر من الجدول رقم (10) أعلاه أن المتوسط الحسابي لشمولية المعلومات ككل بلغ (3.57) وبدرجة تقييم متوسطة، كما أظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "شمولية المعلومات" تراوحت بين (3.40–3.68)، أعلاها للفقرة (5) "تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي جميع احتياجات العاملين في الوحدات الإدارية" وبمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبدرجة تقييم مرتفعة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن حرص واهتمام إدارة المؤسسة على توفير كافة المعلومات الضرورية من خلال تواصلها الدائم مع العاملين لمعرفة

احتياجاتهم من المعلومات والعمل على توفيرها بالسبل المناسبة. كما أظهرت نتائج الجدول أن الفقرة (3) "يوفر نظام المعلومات الحالي كافة المعلومات الضرورية للتطوير الإداري في الوحدات الإدارية" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.40) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى بطء استجابة القائمين على نظام المعلومات في المؤسسة للخطط والاستراتيجيات التي تضعها الإدارة للتطوير الإداري، ربما نتيجة لضعف التنسيق فيما بينهم. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا المجال قد تراوحت ما بين (0.81-1.03)، حيث يظهر من الفقرة رقم (4) وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة.

رابعاً: وضوح المعلومات.

جاء مجال وضوح المعلومات في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.76).

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "وضوح المعلومات" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
2	يقدم نظام المعلومات معلومات واضحة للمستخدم	3.90	0.79	1	مرتفعة
1	تتصف المعلومات التي يوفرها النظام بسهولة الفهم	3.80	0.81	2	مرتفعة
3	يوفر النظام المعلومات اللازمة للمستخدمين حسب دورهم الوظيفي	3.72	0.88	3	مرتفعة
4	تتسم المعلومات التي يوفرها النظام بأنها ذات درجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه المستخدم في أداءه الوظيفي	3.62	1.03	4	متوسطة
وضوح المعلومات		3.76			مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (11) أعلاه أن المتوسط الحسابي لوضوح المعلومات بلغ (3.76) وبدرجة تقييم مرتفعة، كما اظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات

مجال "وضوح المعلومات" تراوحت بين (3.62-3.90)، أعلاها للفقرة (2) "يقدم نظام المعلومات معلومات واضحة للمستخدم" بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وبدرجة تقييم مرتفعة، كما أظهرت النتائج أن الفقرة (4) "تتسم المعلومات التي يوفرها النظام بأنها ذات درجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه المستخدم في أداءه الوظيفي" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبدرجة تقييم متوسطة. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى مصداقية المصدر الذي استقيت منه المعلومات. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا المجال قد تراوحت ما بين (0.79-1.03)، حيث يظهر من الفقرة رقم (4) وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة.

خامساً: التوقيت المناسب للمعلومات.

جاء مجال التوقيت المناسب للمعلومات في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.62).

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "التوقيت المناسب للمعلومات" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	لا يعيق غياب احد الموظفين في القسم وصول المعلومات في الوقت المناسب	3.78	1.04	1	مرتفعة
2	يتيح نظام المعلومات الحالي الفرصة الكافية لانجاز الأعمال اليومية وبالتوقيت الزمني المحدد	3.68	1.08	2	مرتفعة
3	يتيح نظام المعلومات المستخدم مجالاً واسعا لانجاز الأعمال اليومية بشكل فوري ومباشر	3.68	0.87	2	مرتفعة
5	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	3.52	1.05	4	متوسطة
4	يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من نظام المعلومات وبدون اللجوء إلى الإدارات المختلفة	3.42	1.09	5	متوسطة
التوقيت المناسب للمعلومات		**3.62**			**متوسطة**

يظهر من الجدول رقم (12) أعلاه أن المتوسط الحسابي للتوقيت المناسب للمعلومات بلـــغ (3.62)، كما اظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "التوقيت المناسب للمعلومات" تراوحت بين (3.42-3.78)، أعلاها للفقرة (1) "لا يعيق غياب أحد الموظفين في القسم وصول المعلومات في الوقت المناسب" بمتوسط حسابي (3.78) وبدرجة تقيــيم مرتفعــة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى توفر الكادر الفني المناسب والكافي للإشراف على نظم المعلومات في المؤسسة، وبالتالي لا تتأثر فعالية أداء هذا الكادر بغياب أحد أعضائه، كما أظهرت النتــائج أن الفقرة (4) "يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من نظام المعلومات وبدون اللجوء إلى الإدارات المختلفة" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.42) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى مركزية إدارة نظام المعلومات واحتوائها على كافة المعلومات التي تحتاجها الإدارات في المؤسسة. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا المجال قد تراوحت ما بين (0.87-1.09)، حيث يظهر من الفقرة رقم (3) وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراســة، فــي حين أظهرت بقية الفقرات وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤســسة المواصــفات والمقــاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمــستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهــة نظــر الإدارة الإشرافية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد فاعلية اتخاذ القرار الإداري (ن=50)

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	جودة القرار	3.49	0.86	3	متوسطة
2	سهولة تنفيذ القرار	3.61	0.87	1	متوسطة
3	زمن اتخاذ القرار	3.54	0.80	2	متوسطة
4	قبول القرار من جانب الموظفين	3.21	1.04	4	متوسطة
فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل		**3.62**	**0.80**		**متوسطة**

يظهر من الجدول رقم (13) أعلاه أن المستوى العام لفاعلية اتخاذ القرار الإداري متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.46)، كما أظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد فاعلية اتخاذ القرار الإداري تراوحت بين (3.21-3.61) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الأبعاد، أعلاها لبعد "سهولة تنفيذ القرار"، وجاء بعد "زمن اتخاذ القرار" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.54)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد "جودة القرار" بمتوسط حسابي (3.49)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بعد "قبول القرار من جانب الموظفين" بمتوسط حسابي (3.21)، وبلغ المتوسط الحسابي لفاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل (3.46) بدرجة تقييم متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الزعبي، 2013) و (السلمان، 2012)، في حين اختلفت مع دراسة (المومني والقضاة، 2008). وفيما يلي عرض للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات كل بعد على حدة، جداول (14-17) توضح ذلك.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "جودة القرار" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
3	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل موضوعي وعلمي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية والمصلحة الخاصة لمتخذ القرار	3.56	1.05	1	متوسطة
1	تعتمد المؤسسة على الأساليب الحديثة التمكين مثلا في اتخاذ القرارات	3.52	0.91	2	متوسطة
6	تقوم المؤسسة بتحديد المشكلة بدقة وتقييمها للوصول إلى حلها باتخاذ القرار الإداري المناسب	3.50	1.04	3	متوسطة
7	القرارات التي يتم اتخاذها تعود بالفائدة على المؤسسة وتكون نتائجها مرضية	3.50	1.09	3	متوسطة
5	تقوم المؤسسة بتقييم البدائل للقرار بصورة موضوعية للوصول الى القرار الأفضل	3.46	1.13	5	متوسطة
2	تسعى المؤسسة للحصول على كافة المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ قرار فعال	3.44	1.03	6	متوسطة
4	تراعي المؤسسة الظروف السائدة عند اتخاذ القرارات	3.44	1.05	6	متوسطة
جودة القرار		3.49			متوسطة

يظهر من الجدول رقم (14) أعلاه أن المتوسط الحسابي لجودة القرار بلغ (3.49)، كما اظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "جودة القرار" تراوحت بين (3.44-3.56) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الأبعاد، حيث كان أعلاها للفقرة (3) "يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل موضوعي وعلمي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية والمصلحة الخاصة لمتخذ القرار" بمتوسط حسابي (3.56) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى إدراك إدارة المؤسسة لحدٍ ما لأهمية تحييد العلاقات الشخصية من أجل الوصول لقرارات ذات جودة عالية، كما أظهرت نتائج الجدول أن الفقرتين (2، 4) "تسعى المؤسسة للحصول على كافة المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ قرار فعال، تراعي المؤسسة الظروف السائدة عند اتخاذ

القرارات" جاءتا في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.44) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى ضعف حرص وسعي المدراء من أجل توفير كل المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات لعدم إدراكهم لأهمية توافر المعلومات في اتخاذ قرارات ذات نوعية عالية، كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا البعد قد تراوحت ما بين (1.13-0.91)، حيث يظهر من الفقرة رقم (1) وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "سهولة تنفيذ القرار" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
4	يتوفر لدى المؤسسة الإمكانيات المادية التي تساهم في تسهيل عملية تنفيذ القرار بشكل فعال	3.76	0.80	1	متوسطة
3	تقوم المؤسسة عند الضرورة بتدريب الموظفين على كيفية تنفيذ القرارات الصادرة لتسهيل عملية التنفيذ	3.58	0.95	2	متوسطة
2	تقوم المؤسسة بمراعاة قدرة الموظفين على تنفيذ القرارات الصادرة	3.56	1.11	3	متوسطة
1	يوجد لدى المؤسسة الكفاءات والخبرات اللازمة لتنفيذ القرار على أكمل وجه	3.52	1.09	4	متوسطة
	سهولة تنفيذ القرار	3.61			متوسطة

يظهر من الجدول رقم (15) أعلاه أن المتوسط الحسابي لسهولة تنفيذ القرار بلغ (3.61) وبدرجة تقييم متوسطة، كما أظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "سهولة تنفيذ القرار" تراوحت بين (3.52–3.76)، حيث كان أعلاها للفقرة (4) "يتوفر لدى المؤسسة الإمكانيات المادية التي تساهم في تسهيل عملية تنفيذ القرار بشكل فعال" بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبدرجة تقييم مرتفعة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى الملاءة المالية العالية لدى

المؤسسة باعتبارها إحدى المؤسسات الحكومية الرقابية الهامة في الأردن، كما أظهرت النتائج أن الفقرة (1) "يوجد لدى المؤسسة الكفاءات والخبرات اللازمة لتنفيذ القرار على أكمل وجه" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.52) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى افتقار المؤسسة للكوادر البشرية ذات الخبرة والكفاءة العالية القادرة على تنفيذ القرار بالشكل الأمثل، كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا البعد قد تراوحت ما بين (0.80-1.11)، حيث يظهر من الفقرتين رقم (3,4) وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد"زمن اتخاذ القرار" مرتبة تنازليا (ن=50)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	القرارات الصادرة لا يتأخر تنفيذها عن الموعد المحدد لها	3.70	0.84	1	مرتفعة
4	تساعد المعلومات المتوفرة على سرعة اتخاذ القرارات الطارئة	3.50	1.04	2	مرتفعة
3	تقوم المؤسسة بوضع برنامج زمني محدد لتنفيذ القرار الصادر	3.48	0.99	3	متوسطة
2	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل سريع	3.46	0.91	4	متوسطة
زمن اتخاذ القرار		3.54			متوسطة

يظهر من الجدول رقم (16) أن المتوسط الحسابي لزمن اتخاذ القرار (3.54) وبدرجة تقييم متوسطة، كما أظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "زمن اتخاذ القرار" تراوحت بين (3.46–3.70)، حيث كان أعلاها للفقرة (1) "القرارات الصادرة لا يتأخر تنفيذها عن الموعد المحدد لها" بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة تقييم مرتفعة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى سرعة استجابة الكادر البشري في المؤسسة للقرارات الصادرة من قبل

الإدارة والعمل على بدء تنفيذها دون تأخير وفق برنامج زمني محدد، كما أظهر الجدول أن الفقرة (2) "يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل سريع" جاءت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.46) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى تردد إدارة المؤسسة في اتخاذ القرارات بسرعة، خوفاً من النتائج السلبية المترتبة على التسرع في اتخاذ القرار نتيجة عدم دراسة المشكلة والإحاطة بكامل جوانبها بشكل كافي. كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا البعد قد تراوحت ما بين (0.84-1.04)، حيث يظهر من الفقرة رقم (4) وجود تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين أظهرت بقية الفقرات وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "قبول القرار من جانب الموظفين" مرتبة تنازليًا (ن=50)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تعمل المؤسسة على إشراك المستويات الإدارية المختلفة في عملية صنع القرار	3.34	1.14	1	متوسطة
4	القرارات الصادرة واضحة وغير معقدة، وبالتالي يتقبلها الموظفون ولا يجدون صعوبة في تنفيذها	3.20	1.14	2	متوسطة
2	تحرص المؤسسة على أخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار، والاستفادة من ملاحظاتهم قبل عملية اتخاذ القرار لكسب تأييدهم	3.14	1.11	3	متوسطة
3	يتم عقد اجتماعات دورية في المؤسسة مع الموظفين لاطلاعهم على ما تم من مستجدات حول القرارات لتقليل درجة معارضتهم لها	3.14	1.07	4	متوسطة
	قبول القرار من جانب الموظفين	**3.21**			**متوسطة**

يظهر من الجدول رقم (17) أن المتوسط الحسابي بلغ (3.21) وبدرجة تقييم متوسطة، كما أظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد "قبول القرار من جانب الموظفين" تراوحت بين (3.14–3.34) بدرجة تقييم متوسطة لجميع الفقرات، حيث كان أعلاها

للفقرة (1) "تعمل المؤسسة على إشراك المستويات الإدارية المختلفة في عملية صنع القرار" بمتوسط حسابي بلغ (3.34) وبدرجة تقييم متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى إدراك إدارة المؤسسة لحدٍ ما لأهمية أخذ آراء الموظفين من كافة المستويات الإدارية بعين الاعتبار في عملية صنع القرار وخاصة عندما يتعلق القرار بمهام عملهم، كما أظهر الجدول أن الفقرتين (2، 3) "تحرص المؤسسة على أخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار، والاستفادة من ملاحظاتهم قبل عملية اتخاذ القرار لكسب تأييدهم، يتم عقد اجتماعات دورية في المؤسسة مع الموظفين لاطلاعهم على ما تم من مستجدات حول القرارات لتقليل درجة معارضتهم لها" جاءتا في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.14) وبدرجة تقييم متوسطة، كما أظهرت النتائج أن الانحرافات المعيارية لهذا البعد قد تراوحت ما بين (0.07-1.14)، حيث أظهرت جميع الفقرات وجود تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي).

بهدف اختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير الجنس، وتطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، جداول (18–19) توضح ذلك.

جدول (18)

نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير الجنس (ن=50)

المجالات	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	ذكر	3.66	0.89	-0.19	48	0.85
	أنثى	3.70	0.64			
دقة المعلومات	ذكر	3.72	0.86	0.02	48	0.99
	أنثى	3.71	0.61			
شمولية المعلومات	ذكر	3.58	0.73	0.05	48	0.96
	أنثى	3.57	0.70			
وضوح المعلومات	ذكر	3.76	0.89	0.01	48	0.99
	أنثى	3.76	0.68			
التوقيت المناسب للمعلومات	ذكر	3.55	0.88	-0.51	48	0.62
	أنثى	3.67	0.87			
مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل	ذكر	3.65	0.77	-0.16	48	0.87
	أنثى	3.68	0.57			

يظهر من الجدول السابق رقم (18) أعلاه عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha(\geq 0.05)$ في آراء أفراد عينة الدراسة لمجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى الجنس، حيث كانت جميع قيم (T) لمجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعاً لمتغير الجنس غير دالة إحصائيًا. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن جنس الموظف لا يلعب دوراً في التأثير على استخدام نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة، كون طبيعة النظام تقنية لا علاقة مباشرة لها بالجنس، وكونهم مستخدمين نهائيين متأثرين وليسوا مؤثرين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012) من حيث عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر(الجنس).

جدول (19)

نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي (ن=50)

المجالات	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	بكالوريوس	3.62	0.80	0.68	0.57
	دبلوم عالي	4.57	-		
	ماجستير	3.81	0.63		
	دكتوراه	3.57	-		
دقة المعلومات	بكالوريوس	3.75	0.74	0.12	0.95
	دبلوم عالي	3.40	-		
	ماجستير	3.65	0.75		
	دكتوراه	3.80	-		
شمولية المعلومات	بكالوريوس	3.62	0.66	1.55	0.22
	دبلوم عالي	2.17	-		
	ماجستير	3.56	0.78		
	دكتوراه	3.17	-		
وضوح المعلومات	بكالوريوس	3.75	0.72	1.11	0.36
	دبلوم عالي	2.75	-		
	ماجستير	3.92	0.87		
	دكتوراه	3.00	-		
التوقيت المناسب للمعلومات	بكالوريوس	3.59	0.90	0.28	0.84
	دبلوم عالي	4.00	-		
	ماجستير	3.71	0.85		
	دكتوراه	3.00	-		
مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل	بكالوريوس	3.66	0.67	0.15	0.93
	دبلوم عالي	3.44	-		
	ماجستير	3.72	0.68		
	دكتوراه	3.33	-		

يظهر من الجدول السابق رقم (19) أعلاه عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المؤهل العلمي، حيث كانت جميع قيم (F)

لمجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي غير دالة إحصائياً. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن المؤهل العلمي للموظف لا يلعب دوراً في التأثير على استخدام نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة، كون طبيعة النظام تقنية لا علاقة مباشرة لها بالمستوى التعليمي للموظفين، كونهم مستخدمين نهائيين متأثرين وليسوا مؤثرين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012) من حيث عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر(المؤهل العلمي).

مما سبق يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي)، وبالتالي ترفض الفرضية الأولى بصيغتها المثبتة.

الفرضية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي).

بهدف اختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير الجنس، وتطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، جداول (20--21) توضح ذلك.

جدول (20)

نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples T-Test) على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير الجنس (ن=50)

الأبعاد	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
جودة القرار	ذكر	3.32	1.05	-1.20	48	0.24
	أنثى	3.62	0.67			
سهولة تنفيذ القرار	ذكر	3.57	1.05	-0.26	48	0.79
	أنثى	3.63	0.71			
زمن اتخاذ القرار	ذكر	3.47	0.79	-0.54	48	0.59
	أنثى	3.59	0.81			
قبول القرار من جانب الموظفين	ذكر	3.22	1.29	0.07	48	0.95
	أنثى	3.20	0.81			
فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل	ذكر	3.38	0.99	-0.63	48	0.54
	أنثى	3.53	0.63			

يظهر من الجدول السابق رقم (20) أعلاه عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α($\leq$ 0.05) في آراء أفراد عينة الدراسة لأبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى الجنس، حيث كانت جميع قيم (T) لأبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير الجنس غير دالة إحصائيًا. أي أن مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري لدى شاغلي المواقع الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية موجود بدرجة متساوية بغض النظر عن جنسهم، فإصدار وتنفيذ القرار لا يعتمد على هذا المتغير، وهذا يدل على أن متغير الجنس لا يؤثر على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في الأبعاد المختلفة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الزعبي، 2013) و (السلمان، 2012).

جدول (21)

نتائج تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي (ن=50)

الأبعاد	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	الدلالة الإحصائية
جودة القرار	بكالوريوس	3.40	0.88	0.61	0.61
	دبلوم عالي	4.14	-		
	ماجستير	3.63	0.85		
	دكتوراه	4.14	-		
سهولة تنفيذ القرار	بكالوريوس	3.56	0.87	2.10	0.11
	دبلوم عالي	1.75	-		
	ماجستير	3.85	0.73		
	دكتوراه	4.00	-		
زمن اتخاذ القرار	بكالوريوس	3.52	0.89	0.11	0.95
	دبلوم عالي	3.50	-		
	ماجستير	3.54	0.57		
	دكتوراه	4.00	-		
قبول القرار من جانب الموظفين	بكالوريوس	3.13	1.13	0.60	0.62
	دبلوم عالي	4.25	-		
	ماجستير	3.27	0.78		
	دكتوراه	4.00	-		
فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل	بكالوريوس	3.40	0.88	0.33	0.81
	دبلوم عالي	3.53	-		
	ماجستير	3.58	0.61		
	دكتوراه	4.05	-		

يظهر من الجدول السابق رقم (21) أعلاه عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α($\geq$ 0.05) في آراء أفراد عينة الدراسة لأبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تعزى إلى المؤهل العلمي، حيث كانت جميع قيم (F) لأبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تبعًا لمتغير المؤهل العلمي غير دالة إحصائيًا. أي أن مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري لدى

شاغلي المواقع الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية موجود بدرجة متساوية بغض النظر عن مستواهم التعليمي، فإصدار وتنفيذ القرار لا يعتمد على هذا المتغير، وهذا يدل على أن متغير المؤهل العلمي لا يؤثر على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في الأبعاد المختلفة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012)، في حين اختلفت مع دراسة (الزعبي، 2013) و دراسة (المومني والقضاة، 2008).

مما سبق يتبين عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمدى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية ككل تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي) وبالتالي ترفض الفرضية الثانية بصيغتها المثبتة.

الفرضية الثالثة: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات و المقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية.

وينبثق من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية:

1. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.
2. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على سهولة تنفيذ القرار في مؤسسة المواصفات المقاييس.
3. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على زمن اتخاذ القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس.
4. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على قبول القرار من جانب الموظفين في مؤسسة المواصفات والمقاييس.

بهدف اختبار هذه الفرضيات تم استخراج معاملات الارتباط بـين المتغيـرات المـستقلة (مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية) والمتغيرات التابعة (أبعـاد فاعليـة اتخـاذ القـرارات الإدارية)، والجدول (22) يوضح ذلك.

مصفوفة معاملات الارتباط بطريقة بيرسون بين متغيرات الدراسة.

جدول (22)

مصفوفة معاملات الارتباط بطريقة بيرسون بين متغيرات الدراسة (ن=50)

مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية	معامل الارتباط والدلالة	فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل				
		جودة القرار	سهولة تنفيذ القرار	زمن اتخاذ القرار	قبول القرار من جانب الموظفين	فاعلية اتخاذ القرار الإداري ككل
مرونة المعلومات	معامل الارتباط	0.72	0.66	0.63	0.75	0.77
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
دقة المعلومات	معامل الارتباط	0.60	0.65	0.52	0.59	0.65
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
شمولية المعلومات	معامل الارتباط	0.56	0.72	0.55	0.57	0.66
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
وضوح المعلومات	معامل الارتباط	0.54	0.59	0.43	0.56	0.59
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
التوقيت المناسب للمعلومات	معامل الارتباط	0.66	0.47	0.59	0.61	0.65
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل	معامل الارتباط	0.72	0.72	0.64	0.72	0.78
	الدلالة الإحصائية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

يظهر من الجدول رقم (22) أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين مجالات مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار الإداري كانت دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012). ولدراسة أثر المتغيرات المستقلة على كل متغير من المتغيرات التابعة على حدة، تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد، وفيما يلي عرض النتائج.

نتائج الفرضية الفرعية الأولى: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

جدول (23)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة القرار (ن=50)

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R2	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	0.43	2.56	0.01	0.77	0.58	12.47	0.00
دقة المعلومات	0.20	1.35	0.19				
شمولية المعلومات	0.03-	0.15-	0.89				
وضوح المعلومات	0.15-	0.84-	0.41				
التوقيت المناسب للمعلومات	0.39	2.28	0.03				

يظهر من الجدول رقم (23) أعلاه أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على جودة القرار هو مجال "مرونة للمعلومات" حيث بلغت قيمة (β) والتي تمثل قوة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع (0.43)، وبلغت قيمة (T) والتي تمثل قدرة المتغير المستقيل في التأثير على المتغير التابع (2.56) وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى

الدلالة (α≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا للتوقيت المناسب للمعلومات على جودة القرار، وجاء في المرتبة الثانية مجال التوقيت المناسب للمعلومات حيث بلغت قيم (β، T) (0.39، 2.28) على التوالي وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا لمرونة المعلومات على جودة القرار، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "دقة المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.20، 1.35) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لدقة المعلومات على جودة القرار، جاء مجال "وضوح المعلومات" في المرتبة الرابعة؛ إذ بلغت قيم (β، T) (−0.15، −0.84) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على جودة القرار، وأخيرًا جاء مجال "شمولية المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (−0.03، −0.15) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لشمولية المعلومات على جودة القرار.

كما تبين من الجدول السابق أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة للدراسة في جودة القرار والتي تتمثل بقيمة (R) (0.77) وهي قيمة دالة إحصائيًا، كما بلغت قيمة (R2) (0.58) وهذا يدل على وجود قدرة لدى المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع بمقدار (58%)، وبلغت قيمة (F) (12.47) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة بشكل فعال وربطها مع كافة الأنشطة الإدارية في عملية تكاملية يمكن أن يساعد في عملية

صنع القرارات واتخاذ قرارات ذات جودة عالية. وهـذه النتيجـة تـشير إلـى قبـول الفرضـية الفرعية الأولى.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالـة (α≤ 0.05) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على سهولة تنفيذ القرار في مؤسسة المواصفات والمقـاييس الأردنية.

جدول (24)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على سهولة تنفيذ القرار(ن=50)

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R2	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	0.27	1.66	0.11	0.78	0.61	13.78	0.00
دقة المعلومات	0.21	1.48	0.15				
شمولية المعلومات	0.46	2.81	0.01				
وضوح المعلومات	0.14	0.80	0.43				
التوقيت المناسب للمعلومات	-0.26	-1.54	0.13				

يظهر من الجدول رقم (24) أعلاه أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على سـهولة تنفيـذ القرار هو مجال "شمولية المعلومات" حيث بلغت قيمة (β) والتي تمثل قوة المتغير المـستقل فـي التأثير على المتغير التابع (0.46)، وبلغت قيمة (T) والتي تمثل قدرة المتغير المستقل في التـأثير على المتغير التابع (2.81) وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة α(≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا لشمولية المعلومات على سهولة تنفيذ القرار، وجاء فـي المرتبة الثانية مجال مرونة المعلومات حيث بلغت قيم (β، T) (0.27، 1.66) على التوالي وهـي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طـردي وغيـر دال إحـصائيًا لمرونـة المعلومات على سهولة تنفيذ القرار، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "التوقيت المناسب للمعلومـات"

حيث بلغت قيم (β، T) (-0.26، -1.54) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا للتوقيت المناسب للمعلومات على سهولة تنفيذ القرار، جاء مجال "دقة المعلومات" في المرتبة الرابعة؛ إذ بلغت قيم (β، T) (0.21، 1.48) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لدقة المعلومات على سهولة تنفيذ القرار، وأخيرًا جاء مجال "وضوح المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.14، 0.80) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على سهولة تنفيذ القرار.

كما تبين من الجدول (24) أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة للدراسة في سهولة تنفيذ القرار والتي تتمثل بقيمة (R) (0.78) وهي قيمة دالة إحصائيًا، كما بلغت قيمة (R2) (0.61) لهذا يدل على وجود قدرة لدى المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع بمقدار (61%)، وبلغت قيمة (F) (13.78) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وسهولة تنفيذ القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن توفر المعلومات المطلوبة من خلال وجود نظام معلومات إداري فعال ومتطور يمكن أن يسهل تنفيذ القرارات الصادرة من خلال المعلومات التي يوفرها والعمليات التقنية التي تمكن العاملين من إنجاز المهام بالشكل المطلوب. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على زمن اتخاذ القرار في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

جدول (25)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على زمن اتخاذ القرار(ن=50)

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R2	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	0.35	1.89	0.07	0.70	0.49	8.60	0.00
دقة المعلومات	0.13	0.84	0.41				
شمولية المعلومات	0.20	1.08	0.29				
وضوح المعلومات	-0.38	-1.91	0.06				
التوقيت المناسب للمعلومات	0.44	2.30	0.03				

يظهر من الجدول (25) أعلاه أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثير على زمن اتخاذ القرار وهو مجال "التوقيت المناسب للمعلومات" حيث بلغت قيمة (β) والتي تمثل قوة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع (0.44)، وبلغت قيمة (T) والتي تمثل قدرة المتغير المستقيل في التأثير على المتغير التابع (2.30) وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا للتوقيت المناسب للمعلومات على زمن اتخاذ القرار، وجاء في المرتبة الثانية مجال وضوح المعلومات حيث بلغت قيم (β، T) (‎-0.38، ‎-1.91) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على زمن اتخاذ القرار، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "مرونة المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.35، 1.89) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لمرونة المعلومات على زمن اتخاذ القرار، وجاء مجال "شمولية المعلومات" في المرتبة الرابعة؛ إذ بلغت قيم (β، T) (0.20، 1.08) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لشمولية المعلومات على زمن اتخاذ القرار، وأخيرًا جاء مجال "دقة المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.13، 0.84)

على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثـر طـردي وغيـر دال إحصائيًا لدقة المعلومات على زمن اتخاذ القرار.

كما تبين من الجدول (25) أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة للدراسة في زمن اتخاذ القرار والتي تتمثل بقيمة (R) (0.70) وهي قيمة دالة إحصائيًا، كما بلغت قيمة (R2) (0.49) لهذا يدل على وجود قدرة لدى المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع بمقدار (49%)، وبلغت قيمة (F) (8.60) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وزمن اتخـاذ القـرار فـي مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن الإجـراءات التقنيـة والمعلومات الدقيقة المتوافرة في نظام معلومات إداري فعال في المؤسسة يمكن أن يسرع من عملية اتخاذ القرار ويختصر على صانعي القرار الزمن اللازم للقيام بمهام البحث عن المعلومات للإحاطة بالمشكلة. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على قبول القرار مـن جانـب المـوظفين فـي مؤسـسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

جدول (26)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على قبول القرار من جانب الموظفين (ن=50)

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R2	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	0.55	3.26	0.00	0.76	0.58	12.15	0.00
دقة المعلومات	0.14	0.99	0.33				
شمولية المعلومات	-0.02	-0.10	0.92				
وضوح المعلومات	-0.03	-0.16	0.88				
التوقيت المناسب للمعلومات	0.18	1.02	0.31				

يظهر من الجدول (26) أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرا على قبول القرار من جانب الموظفين هو مجال "مرونة المعلومات" حيث بلغت قيمة (β) والتي تمثل قوة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع (0.55)، وبلغت قيمة (T) والتي تمثل قدرة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع(3.26) وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا لمرونة المعلومات على قبول القرار من جانب الموظفين، وجاء في المرتبة الثانية مجال التوقيت المناسب للمعلومات حيث بلغت قيم (β، T) (0.18، 1.02) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على قبول القرار من جانب الموظفين، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "دقة المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.14، 0.99) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لدقة المعلومات على قبول القرار من جانب الموظفين، وجاء مجال "وضوح المعلومات" في المرتبة الرابعة؛ إذ بلغت قيم (β، T) (–0.03، –0.16) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على قبول القرار من جانب الموظفين، وأخيرًا جاء مجال "شمولية المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (–0.02، –0.10) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لشمولية المعلومات على قبول القرار من جانب الموظفين.

كما تبين من الجدول (26) أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة للدراسة في قبول القرار من جانب الموظفين والتي تتمثل بقيمة (R) (0.76) وهي قيمة دالة إحصائيًا، كما بلغت قيمة (R2) (0.58) لهذا يدل على وجود قدرة لدى المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع بمقدار (58%)، وبلغت قيمة (F) (12.15) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة

(α =0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وقبول القرار من جانب الموظفين في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

نتائج الفرضية الرئيسية: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤ 0.05) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات و المقاييس الأردنية.

جدول (27)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات و المقاييس الأردنية ككل (ن=50)

المجال	β	T	الدلالة الإحصائية	R	R2	F	الدلالة الإحصائية
مرونة المعلومات	0.46	2.94	0.01	0.81	0.64	16.29	0.00
دقة المعلومات	0.19	1.44	0.16				
شمولية المعلومات	0.13	0.86	0.40				
وضوح المعلومات	-0.12	-0.70	0.49				
التوقيت المناسب للمعلومات	0.24	1.49	0.14				

يظهر من الجدول (27) أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل وهو مجال "مرونة المعلومات" حيث بلغت قيمة (β) والتي تمثل قوة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع (0.46)، وبلغت قيمة (T) والتي تمثل قدرة المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع (2.94) وهي قيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)، وهذا يدل على وجود أثر طردي ودال إحصائيًا لمرونة المعلومات على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل، وجاء في المرتبة الثانية مجال التوقيت المناسب للمعلومات حيث بلغت قيم (β، T) (0.24، 1.49) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل

على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا للتوقيت المناسب للمعلومات على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال "دقة المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (0.19، 1.44) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لدقة المعلومات على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل، وجاء مجال "شمولية المعلومات" في المرتبة الرابعة؛ إذ بلغت قيم (β، T) (0.13، 0.86) على التوالي وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر طردي وغير دال إحصائيًا لشمولية المعلومات على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل، وأخيرًا جاء مجال "وضوح المعلومات" حيث بلغت قيم (β، T) (−0.12، −0.70) على التوالي وهي قيم سالبة وغير دالة إحصائيًا وهذا يدل على وجود أثر عكسي وغير دال إحصائيًا لوضوح المعلومات على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ككل.

كما تبين من الجدول (27) أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة للدراسة في مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية والتي تتمثل بقيمة (R) (0.81) وهي قيمة دالة إحصائيًا، كما بلغت قيمة (R2) (0.64) لهذا يدل على وجود قدرة لدى المتغيرات المستقلة في التأثير على المتغير التابع بمقدار (64%)، وبلغت قيمة (F) (16.29) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية.

جواب السؤال المفتوح: ما أهم الاقتراحات التي توصي بها لتعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بما ينعكس إيجاباً على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري؟

جدول رقم (28)

الاقتراحات التي يوصي بها أفراد عينة الدراسة لتعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على فاعلية اتخاذ القرار الإداري وتكراراتها ونسبها مرتبة تنازليا

الرقم	الاقتراح	التكرار	النسبة
1	العمل على عقد اجتماعات دورية بين المدراء والموظفين بهدف اتخاذ القرارات المستجدة	19	%19.8
2	تشجيع الموظفين على إبداء آرائهم من أجل تطوير العمل وتنفيذ القرارات بالشكل الفعال	17	%17.71
3	العمل على مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة من خلال استخدام نظم دعم القرارات	17	%17.71
4	اعتماد الأرشفة الالكترونية للمعلومات للسهولة المتبعة	14	%14.59
5	ضرورة إشراك كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار مما يسهل تنفيذ القرار وتحقيق الأهداف المرجوة منه	12	%12.5
6	الاهتمام بالمبرمجين لنظم المعلومات لتوفير ما هو جيد ومفيد ومتطور وملائم للمؤسسة	9	%9.38
7	معرفة المشاكل التي يعاني منها مستخدمي النظام للعمل على حلها	5	%5.21
8	توفير المعلومات الكافية لكل قسم حسب تخصصه لاتخاذ أي قرارات إدارية سريعة	3	%3.13
	المجموع	96	100%

يبين الجدول رقم (28) أعلاه الاقتراحات التي عبر عنها أفراد العينة، حيث بلغ عدد الاقتراحات (96) اقتراحاً وكانت موزعة على النحو الآتي:

جاء بالمرتبة الأولى الاقتراح "العمل على عقد اجتماعات دورية بين المدراء والموظفين بهدف اتخاذ القرارات المستجدة" وكان عدد التكرار (19) وبنسبة مئوية (19.8%)، تلاه في المرتبة الثانية الاقتراح "تشجيع الموظفين على إبداء آرائهم من أجل تطوير العمل وتنفيذ القرارات بالشكل الفعال" حيث بلغ عدد التكرار (17) وبنسبة مئوية (17.71%)، ثم جاء بالمرتبة الثالثة الاقتراح

"العمل على مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة من خلال استخدام نظم دعم القرارات" حيث بلغ عدد التكرار (17) وبنسبة مئوية قدرها (17.71%)، وجاء في المرتبة الرابعة الاقتراح "اعتماد الأرشفة الالكترونية للمعلومات لسهولة المتبعة" وبلغ عدد التكرار (14) وبنسبة مئوية (14.59%)، وفي المرتبة الخامسة جاء الاقتراح "ضرورة إشراك كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار مما يسهل تنفيذ القرار وتحقيق الأهداف المرجوة منه" وبلغ عدد التكرار (12) وبنسبة مئوية (12.5%)، بينما جاء في المرتبة السادسة الاقتراح "الاهتمام بالمبرمجين لنظم المعلومات لتوفير ما هو جيد ومفيد ومتطور وملائم للمؤسسة" وبلغ عدد التكرار (9) وبنسبة مئوية (9.38%)، وجاء بالمرتبة السابعة وقبل الأخيرة الاقتراح "معرفة المشاكل التي يعاني منها مستخدمي النظام للعمل على حلها" وبلغ عدد التكرار (5) وبنسبة مئوية(5.21%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء الاقتراح "توفير المعلومات الكافية لكل قسم حسب تخصصه لاتخاذ أي قرارات إدارية سريعة" وبلغ عدد التكرار(3) وبنسبة مئوية (3.13%).

تؤشر تلك النتائج إلى وجود احتياجات لدى الفئة المستهدفة بالدراسة لم تلبى بالقدر الكاف للقيام بالواجبات الموكولة لهم بما يتوافق مع أهداف المؤسسة وأهداف العاملين الوظيفية والتي تتناغم وتتعاضد لتشكل المناخ التنظيمي القادر على النهوض بالمؤسسة في سبيل تحقيق الرؤية والرسالة عبر تحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل من الدراسة النتائج التي توصل إليها الباحث حول مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثره على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية، والتوصيات وأهم المقترحات على ضوء تلك النتائج.

أولاً: مناقشة النتائج

لقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. كان المستوى العام لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.66)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (السلمان، 2012).

وكان الترتيب التنازلي لمجالات نظم المعلومات الإدارية على النحو التالي:

- جاء مجال وضوح المعلومات من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بالمرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي (3.76) وبدرجة عالية.
- وفي المرتبة الثانية جاء مجال دقة المعلومات وبمتوسط حسابي بلغ (3.72) وبدرجة عالية .
- جاء مجال مرونة المعلومات في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3,69) وبدرجة عالية .
- وجاء مجال التوقيت المناسب للمعلومات في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبدرجة متوسطة .
- وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال شمولية المعلومات بمتوسط حسابي (3.57) وبدرجة متوسطة.

2.لقد كان المستوى العام لفاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية فيها بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وهذه النتيجة توافقت مع دراسة (الزعبي، 2013) و (السلمان، 2012).

أما الترتيب التنازلي لأبعاد فاعلية اتخاذ القرار الاداري فكان على النحو التالي:

- جاء بعد سهولة تنفيذ القرار في بالمرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي بلغ (3.61) وبدرجة متوسطة.
- وفي المرتبة الثانية جاء بعد زمن اتخاذ القرار بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وبدرجة متوسطة.
- وجاء في المرتبة الثالثة بعد جودة القرار بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وبدرجة متوسطة.
- وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد قبول القرار من جانب الموظفين بمتوسط حسابي بلغ (3.21) وبدرجة متوسطة.

3.أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي) في جميع مجالات مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012).

4.أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) في آراء العاملين نحو فاعلية اتخاذ القرار الإداري تعزى لأثر (الجنس، المؤهل العلمي) في جميع الأبعاد واتفقت هذه النتيجة فيما يتعلق بمتغير الجنس مع دراسة (الزعبي، 2013) و(السلمان،2012) واتفقت فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي مع دراسة (السلمان،2012) واختلفت مع دراسة (الزعبي،2013) و (المومني والقضاه، 2008).

5.لقد أظهرت النتائج وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة

المواصفات والمقاييس الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السلمان، 2012)، حيث ظهرت النتائج التالية:

- وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات على جودة القرار.
- وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على سهولة تنفيذ القرار .
- وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على زمن اتخاذ القرار.
- وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية على قبول القرار من جانب الموظفين .

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنها تقدم التوصيات التالية:

أولاً: التوصيات المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.

1- اعتماد الأرشفة الالكترونية للمعلومات لسهولة الرجوع إليها.

2- الاهتمام بشؤون مبرمجي نظام المعلومات والعمل على حل مشاكلهم والاستماع لآرائهم.

3- ضرورة الإطلاع على آخر التطورات التكنولوجية الحديثة والعمل على مواكبتها.

4- الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة الأخرى في نفس المجال في مختلف دول العالم.

ثانياً: التوصيات المتعلقة بفاعلية اتخاذ القرار الإداري.

1. تجنب تأجيل القرارات وخاصة الضرورية منها، لأن تأجيلها سوف يؤدي إلى تكديس الأعمال وإبطاء العمل، وبالتالي يمكن أن يحد من درجة فعاليتها.
2. توفير المعلومات الكافية لكل قسم حسب تخصصه لاتخاذ أي قرارات إدارية سريعة .

3. العمل على عقد اجتماعات دورية بين المدراء والموظفين بهدف اتخاذ القرارات للظروف المستجدة .

4. إشراك الموظفين من كافة المستويات الإدارية في عملية صنع القرار، مما يسهل تنفيذ القرار وجعله أكثر فاعلية.

5. تعزيز الثقة بين الإدارة العليا وبقية الإدارات الأخرى والعمل على تقوية العلاقات فيما بينهم.

محددات الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على المحددات التالية:

- المحددات الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2012 – 2013.
- المحددات البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى والتنفيذية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية ممن يعملون برتبة (مدير عام، مساعد مدير عام، مدير دائرة رئيسية، رئيس قسم)، وبالتالي يصعب تعميمها على باقي العاملين في هذه المؤسسة.

المحددات الموضوعية:

- اقتصرت الدراسة على موضوعي نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار الإداري.
- اعتماد الدراسة على أسلوب الإستبانة لجمع البيانات، وهذا الأسلوب يعكس الاتجاهات التي تتأثر بعوامل كثيرة ومتعددة يصعب السيطرة عليها، مما قد يؤثر على إجابات المبحوثين.

المصادر والمــراجـــع

المراجع العربية:

1- أبو رمضان، محمد. (2000).تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك، الأردن.

2- بدر، محمد. إبراهيم. (2012).تقنية نظم المعلومات، دار الفكر للنشر، الأردن.

3- تعلب، سيد. صابر. (2011). نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.

4- التميمي، وسام. خالد. (2007). العلاقة بين القيم الثقافية وثقافة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة بغداد.

5- توفيق، عبدالرحمن. (2007). التخطيط واتخاذ القرارات، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.

6- حجاحجة، علي.خلف. (2003). اتخاذ القرارات الإدارية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7- الخالدي، محمد. محمود. (2003). التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8- خريسات، آلاء. شاهر. (2009). دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.

9- الراسبي، مريم. هديب. (2006). دور نظم المعلومات وأثرها على الأداء على المؤسسات المالية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.

10- الزعبي، عروة. محمود. (2013). مستوى ممارسة أخلاقيات العمل وأثره علـــى مـــستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهـــة نظـــر الإدارة الإشرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

11- سلطان، إبراهيم. (2000). نظم المعلومات الإداريـــة مـــدخل الـــنظم، الـــدار الجامعيـــة، الإسكندرية، مصر.

12- السلمان، هبه. محسن. (2012). مستوى نظم المعلومات الإدارية وأثره على فاعلية اتخـــاذ القرارات لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق، رسالة ماجستير غير منـــشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

13- الشبول، محمد. أنور. (2003). أثر المعلومات و أنظمة المعلومات الإدارية علـــى اتخـــاذ القرارات في قطاع الاتصالات في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

14- الشمري، حمود. هليل. (2009). تطبيقات نظم المعلومات المحوسبة في دعم عملية صـــنع القرار في الشركة السعودية للكهرباء، رسالة ماجستير غير منـــشورة، جامعـــة اليرمـــوك، الأردن.

15- الشوابكة، عدنان. (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإداريـــة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

16- الصفيان، فهد. ناصر. (2003). علاقة التطوير التنظيمي بفاعليـــة القـــرارات الإداريـــة، دراسة ميدانية على جوازات منطقة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية.

17- الصيرفي، محمد. (2003). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل، عمان، الأردن.

18- طائي، محمد.عبد حسين. (2000). الموسوعة الكاملة في نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية، الموصل، العراق.

19- العامري، فاضل. عباس. والطائي، عبدالحسين. (2002). تحليل أثر اعتمادية أنظمة المعلومات على بيئة صانعي القرارات، المجلة العراقية، كربلاء، العدد5.

20- العبادي، باسمه.عبود.(2006). أثر المعلومات الإدارية في صنع القرار، رسالة ماجستير،العراق.

21- العبادي، هاشم. والعارضي، جليل. (2012). نظم إدارة المعلومات من منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

22- عبدالصاحب، آثار. عصام. (2009). أنشطة ومستلزمات نظم المعلومات الإدارية وأثرها في مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، العراق.

23- علي، علي. حسين. (2008). نظرية القرارات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

24- علي، علي. فاضل. (2010). أثر فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والموثوقية والتوكيدية في ظل التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، العراق.

25- العنزي، محمد. عبدالله. (2010). أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدارسات العليا، عمان، الأردن.

26- الفضل، مؤيد. (2008). الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة، الوراق للنشر، عمان، الأردن.

27- قنديلجي، عامر، إبراهيم، والجنابي، علاء، عبدالقادر.(2007). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة ، عمان، الأردن.

28- الكردي، منال.محمد. وعبد، جلال. إبراهيم. (2003). نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.

29- الموسوي، منعم. زمزير. (1998). اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن.

30- المومني، خالد. والقضاة، محمد. (2008). فاعلية عملية اتخاذ القرار لدى مديرات رياض الأطفال في إقليم شمال الأردن، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 36.

31- الهزايمة، احمد. صالح. (2009). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، دراسة ميدانية في المؤسسات العامة في محافظة اربد، رسالة ماجستير، جامعة دمشق.

32- وادي، رشدي. عبداللطيف. وغنيم، ماهر. أحمد. (2007). مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظة غزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني.

33- الوليد، بشار. يزيد. (2009). نظام المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر، عمان، الأردن.

34- ياغي، محمد. عبدالفتاح. (2010). اتخاذ القرارات التنظيمية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

المراجع الأجنبية:

1- Ajayi, I. A., & Omirin, Fadekemi, F. (2007), The Use of Management Information Systems (MIS) In Decision Making In The South-West Nigerian Universities, Educational Research and Review Vol. 2 (5), pp. 109-116.

2- Alvarado, F.(2009).Complementary uses of Information Systems in Decision Making, Planning and Democracy: An Example in the Education Sector Journal of Education for International Development ,Vol.4.

3- Bouchet, M., Hopkins, T., Kennel, M., & Mchnight.(1998). The Impact of Information Use on Decision making in the pharmaceutical Industry, Library Management, Vol. 19, No. 3, pp. 196-206, MCB University press.

4- Christoffersen, L.,& other. (2000). Impact of information Decision Making Processes, Grid – Arendal Issues paper, Portugal.

5- Khan, L. (1993). Effects of Information Mapson Decision – Effectiveness, DISSERTATION, P.H.D, Harvard University.

6- Leidner, V. (1995).The Effect of Technical Information Systems Executive Principles of The Organization Design, The Intelligence and Design Making Dissertation Abstracts International.45(10)-A.

7- Martinsons, M.,& Davison, R. (2007). Strategic Decision Making and Support Systems: Comparing American, Japanese and Chinese Management, Journal of Decision Support Systems, 43: 284-300.

8- Supattra, B.(2007). The Influence of Management Information Systems and Information Technology on Management Performance and Satisfaction, 7th Global Conference on Business and Economics.

9- Volhos, G., Ferratt, T., Knoalfe, G.(2004).The Use of Computer Based Information Systems by German Managers to Support Decision Making. Information and Management, Vol. 41, P.763-779.

10- Walter, A.(2003). Strategic Information and Strategic Decision Making: The Eis – Ceo, Interface in Smaller Manufacturing Companies Information and Management.

الملاحـــــق

ملحق (1)

الإستبانة

أخي المدير/أختي المديرة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: "**مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (دراسة حالة)**" وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ويأمل الباحث دعمكم وتعاونكم من خلال التفضل بمنحه جزء من وقتكم للإجابة على فقرات الإستبانة المرفقة بأمانة وصدق وذلك بوضع إشارة (X) في المربع الذي يعكس رأيك ،علما بأن المعلومات التي ستقدمها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

شاكرا لكم سلفاً حسن تعاونكم ،،،

إشراف: د. محمود "محمد علي" الكيلاني **الباحث: علي أحمد نوفان عبيدات**

القسم الأول: المعلومات الديمغرافية والوظيفية

1. **الجنس:** □ ذكر □ أنثى

2. **العمر:** □ 30 سنة فأقل □ 31- 40 سنة □ 41- 50 سنة □ 51 سنة فأكثر

3. **المؤهل العلمي:** □ بكالوريوس □ دبلوم عالي □ ماجستير □ دكتوراه

4. **عدد سنوات الخدمة:** □ 5 سنوات فأقل □ 6- 10 سنوات □ 11- 15 سنة □ 16 سنة فأكثر

5. **المسمى الوظيفي:** □ مدير عام □ مساعد مدير عام □ مدير دائرة رئيسية □ رئيس قسم

الرجاء وضع إشارة (×) في المربع الذي يعكس رأيك

القسم الثاني: مستوى استخدام نظم المعلومات الادارية

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة عالية جداً (5)	موافق بدرجة عالية (4)	موافق بدرجة متوسطة (3)	موافق بدرجة منخفضة (2)	موافق بدرجة منخفضة جداً (1)
	المجال الاول: مجال مرونة المعلومات					
1	يتميز نظام المعلومات الحالي في المؤسسة بتنفيذ الانظمة والقوانين واللوائح الادارية بحرفية.					
2	يمكن تعديل وتطوير البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة ويسر					
3	يمكن نظام المعلومات الحالي الموظفين من المساهمة في التطوير والابداع من خلال المعلومات المتوفرة لهم.					
4	يحقق نظام المعلومات التكامل والتعاون بين الاقسام المختلفة في تبادل المعلومات من اجل تحقيق الاهداف المشتركة.					
5	يوفر نظام المعلومات الحالي المرونة الكافية لاضافة وتحديث و استرجاع البيانات المطلوبة.					
6	يوفر النظام معلومات سريعة في الظروف الطارئة.					
7	تتسم الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الادارية في الوحدات الادارية بالمرونة من حيث قابليتها للتعديل والتحديث.					
	المجال الثاني: مجال دقة المعلومات					
8	المعلومات التي يوفرها النظام خالية من الاخطاء.					
9	يتم الحصول على المعلومات من مصادر موثوق فيها.					
10	المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة					
11	لا تؤثر سرعة النظام في توفير المعلومات على دقتها					
12	ينسجم نظام المعلومات المستخدم مع متطلبات العمل المتعلقة بتحقيق الاهداف المرجوة					

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة عالية جداً (5)	موافق بدرجة عالية (4)	موافق بدرجة متوسطة (3)	موافق بدرجة منخفضة (2)	موافق بدرجة منخفضة جداً (1)
	المجال الثالث: مجال شمولية المعلومات					
13	تغطي اجهزة الادخال عدد الحواسيب مثلا المتوفرة في الوحدات الادارية جميع المتطلبات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات.					
14	تغطي اجهزة الاخراج الطابعات مثلا المتوفرة في الوحدات الادارية جميع المتطلبات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات.					
15	يوفر نظام المعلومات الحالي كافة المعلومات الضرورية للتطوير الإداري في الوحدات الادارية.					
16	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بمراعاتها للاحتياجات المستقبلية وتسهم في انجاز الوظائف الادارية.					
17	تلبي المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي جميع احتياجات العاملين في الوحدات الادارية					
18	يتمتع العاملون في الاقسام والوحدات الادارية بمعرفة تامة بجميع المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات.					
	المجال الرابع: مجال وضوح المعلومات					
19	تتصف المعلومات التي يوفرها النظام بسهولة الفهم.					
20	يقدم نظام المعلومات معلومات واضحة للمستخدم.					
21	يوفر النظام المعلومات اللازمة للمستخدمين حسب دورهم الوظيفي.					
22	تتسم المعلومات التي يوفرها النظام بانها ذات درجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه المستخدم في ادائه الوظيفي.					

موافق بدرجة منخفضة جداً (1)	موافق بدرجة منخفضة (2)	موافق بدرجة متوسطة (3)	موافق بدرجة عالية (4)	موافق بدرجة عالية جداً (5)	الفقرة	الرقم
					المجال الخامس: مجال التوقيت المناسب للمعلومات	
					لا يعيق غياب احد الموظفين في القسم وصول المعلومات في الوقت المناسب	23
					يتيح نظام المعلومات الحالي الفرصة الكافية لانجاز الاعمال اليومية وبالتوقيت الزمني المحدد	24
					يتيح نظام المعلومات المستخدم مجالاً واسعا لانجاز الاعمال اليومية بشكل فوري ومباشر	25
					يمكن الحصول على المعلومات مباشرة من نظام المعلومات وبدون اللجوء الى الإدارات المختلفة.	26
					يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	27
					القسم الثالث: فاعلية اتخاذ القرار الإداري	
					أولاً: جودة القرار	
					تعتمد المؤسسة على الأساليب الحديثة التمكين مثلا في اتخاذ القرارات.	28
					تسعى المؤسسة للحصول على كافة المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ قرار فعال.	29
					يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل موضوعي وعلمي بعيداً عن الاعتبارات الشخصية والمصلحة الخاصة لمتخذ القرار.	30
					تراعي المؤسسة الظروف السائدة عند اتخاذ القرارات.	31
					تقوم المؤسسة بتقييم البدائل للقرار بصورة موضوعية للوصول الى القرار الأفضل.	32
					تقوم المؤسسة بتحديد المشكلة بدقة وتقييمها للوصول إلى حلها باتخاذ القرار الإداري المناسب.	33
					القرارات التي يتم اتخاذها تعود بالفائدة على المؤسسة وتكون نتائجها مرضية.	34

الرقم	الفقرة	موافق بدرجة عالية جداً (5)	موافق بدرجة عالية (4)	موافق بدرجة متوسطة (3)	موافق بدرجة منخفضة (2)	موافق بدرجة منخفضة جداً (1)
	ثانياً: سهولة تنفيذ القرار					
35	يوجد لدى المؤسسة الكفاءات والخبرات اللازمة لتنفيذ القرار على أكمل وجه.					
36	تقوم المؤسسة بمراعاة قدرة الموظفين على تنفيذ القرارات الصادرة.					
37	تقوم المؤسسة عند الضرورة بتدريب الموظفين على كيفية تنفيذ القرارات الصادرة لتسهيل عملية التنفيذ					
38	يتوفر لدى المؤسسة الامكانيات المادية التي تساهم في تسهيل عملية تنفيذ القرار بشكل فعال.					
	[redacted]					
39	القرارات الصادرة لا يتأخر تنفيذها عن الموعد المحدد لها.					
40	يتم اتخاذ القرارات في المؤسسة بشكل سريع.					
41	تقوم المؤسسة بوضع برنامج زمني محدد لتنفيذ القرار الصادر.					
42	تساعد المعلومات المتوفرة على سرعة اتخاذ القرارات الطارئة.					
	[redacted]					
43	تعمل المؤسسة على إشراك المستويات الإدارية المختلفة في عملية صنع القرار.					
44	تحرص المؤسسة على أخذ أراء الموظفين بعين الاعتبار، والاستفادة من ملاحظاتهم قبل عملية اتخاذ القرار لكسب تأييدهم.					
45	يتم عقد اجتماعات دورية في المؤسسة مع الموظفين لاطلاعهم على ما تم من مستجدات حول القرارات لتقليل درجة معارضتهم لها.					
46	القرارات الصادرة واضحة وغير معقدة، وبالتالي يتقبلها الموظفون ولا يجدون صعوبة في تنفيذها.					

الاقتراحات: ما أهم الاقتراحات التي توصي بها لتعزيز مستوى استخدام نظام المعلومات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مؤسسة المواصفات والمقاييس؟

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

ملحق رقم (2)

قائمة أسماء المحكمين

التسلسل	أسماء المحكمين	التخصص	الجامعة
1	الأستاذ الدكتورجمال أبو دولة	إدارة أعمال	اليرموك
2	الأستاذ الدكتور ميشيل سويدان	محاسبة	اليرموك
3	الدكتور حسن العيسى	إدارة أعمال	اليرموك
4	الدكتورة شذى عبيدات	إدارة أعمال	اليرموك
5	الدكتور يزن مقدادي	إدارة أعمال	اليرموك
6	الدكتور طارق عيسى	إدارة أعمال	اليرموك

ملحق رقم (3)

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

الرقم: ق ل/50/107/١٢٣
التاريخ: ٧ /جمادى الآخرة/1434
الموافق: ١٨ /نيسان/2013

لمـــن يهمـــه الأمـــــــــر

الموضوع:تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،

ارجـو العلـم بـأن طالـب الماجستير علـي احمـد نوفـان عبيـدات ورقمـه الجـامعي (2011360049) يقوم بإجراء دراسة ميدانية استكمالا لمتطلبات رسالته للماجستير والتي هي بعنوان :

" مدى استخدام نظم المعلومات وتأثيرها في اتخاذ القرارات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية "

لذا يرجى الموافقة على تسهيل مهمته وتقديم المعلومات التي يحتاجها لاكمال الدراسة, علماً بأن المعلومات ستعامل بمنتهى السرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

رئيس قسم ادارة الأعمال

د. حسـن العيســـــى

ملحق رقم (4)

نبذة عامة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الاردنية

تعد مؤسسة المواصفات والمقاييس الهيئة الوطنية للتقييس في الأردن. وقد تأسست كمؤسسة عامة ذات استقلال مالي وإداري بموجب قانون المواصفات والمقاييس رقم (15) لسنة 1994 المعدل بموجب قانــون رقم (22) لسنة 2000 لتحل محل مديرية المواصفات والمقاييس، والتي أنشئت عام 1972 كإحدى المديريات العاملة في وزارة الصناعة والتجارة. ويتــألف مجلس إدارة المؤسسة من رئيس مجلس الإدارة، وزير الصناعة والتجارة وأربعة عشر عضواً، بمن فيهم مدير عام المؤسسة كنائب لرئيس مجلس الإدارة. ويمثل هؤلاء الأعضاء القطاعين العام والخاص. وينعقد المجلس مرة واحدة شهرياً على الأقل من أجل المصادقة على القواعد الفنية والمواصفات، وضع وإقرار سياسات المؤسسة، والتأكد من تنفيذها في جميع المجالات التي تتعلق بالتقييس والمقاييس والاختبار وإدارة الجودة.

ومن أهداف مؤسسة المواصفات والمقاييس ما يلي:

1- المساهمة في توفير الحماية الصحية والبيئية والسلامة العامة للمواطنين من خلال التأكد من أن المنتجات مطابقــة للقواعد الفنية المعتمدة من قبل المؤسسة.

2- المساهمة في رفع جودة المنتجات الوطنية باعتماد مواصفات قياسية أردنية ملائمة تمكن هذه المنتجات من المنافسة في الأسواق المحلية والدولية ودعم الاقتصاد الوطني.

3- المساهمة في منع الغش وضمان حقوق المواطنين من خلال التحقق المترولوجي ومراقبة المصوغات ومراقبة التعدي على العلامات التجارية.

وتتمثل رؤية المؤسسة بأن تكون مؤسسة رائدة ومتميزة وطنياً وإقليمياً ودولياً في حقول التقييس والبنية التحتية للجودة، وتتمثل رسالتها بممارسة الدور المبادر والفاعل في حماية صحة وسلامة الإنسان وحقوقه والبيئة، وتعزيز الثقة بالخدمات والمنتجات الوطنية والمطروحة في الأسواق من خلال بناء وتطبيق أنظمة متوائمة مع أفضل الممارسات الدولية في مجالات التقييس

والمقاييس وتقييم المطابقة ومسح الأسواق والاعتماد وإدارة المعرفة بالتعاون مع الشركاء ومن خلال تهيئة البيئة الداعمة داخلياً وخارجياً. ومن قيمها الجوهرية الشفافية و النزاهة و المبادرة و الانتماء ،إذ يتكون هيكل المؤسسة من ثمانية عشر مديرية رئيسية ومساندة، بالإضافة إلى فرعي المؤسسة في محافظتي اربد والعقبة.

وتخدم المؤسسة متلقي خدماتها وشركاءها، بالشكل الذي يلبي احتياجاتهم ويفوق وتطلعاتهم، بما يحقق ثقتهم ورضاهم المستمر عن أداء المؤسسة، وهم:

1- قطاع الصناعة والتجارة والزراعة والخدمات.

2- المؤسسات العامة وشبه الرسمية.

3- المنظمات الإقليمية والدولية.

4- المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.

5- المؤسسات العلمية ومراكز البحث العلمي والمختبرات.

6- المواطنين وكل متعامل آخر مع المؤسسة.

ومن أهدافها المؤسسية:

1- التحسين المستمر لجودة الخدمات والمنتجات المقدمة من قبل المؤسسة لتعزيز الثقة بالمنتجات الوطنية.

2- ضمان مطابقة المنتجات المحلية والمستوردة للقواعد الفنية والوثائق الفنية المتعلقة.

3- المساهمة في تحسين الوضع الصحي والبيئي في الأردن.

4- زيادة فعالية إدارة موارد المؤسسة بما يحقق استدامة وتطوير أنشطتها.

تلتزم المؤسسة بتطبيق نظم إدارية ملائمة وفعالة لضمان التحسين المستمر في جودة خدماتها ومنتجاتها. وتطابق خدمات المؤسسة المواصفات القياسية والأدلة والإرشادات الدولية بالإضافة إلى القوانين والأنظمة الحكومية والمتطلبات الوطنية الأخرى.

وتشمل النظم الإدارية والفنية المطبقة في المؤسسة ما يلي:

1. النظم الإدارية:

- نظام إدارة الجودة حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية 2001/9001.
- نظام إدارة البيئة حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية 2005/14001.
- نظام إدارة أمن المعلومات في المؤسسة حسب متطلبات المواصفة القياسية البريطانية 7799-2002/2.
- نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية حسب متطلبات المواصفة القياسية البريطانية 1999/18000.

2. النظم الفنية:

- دستور الممارسة الجيدة لإعداد المواصفات حسب متطلبات الدليل الصادر عن المنظمة الدولية للتقييس / اللجنة الكهروتقنية الدولية 1994/59.
- التبني الإقليمي أو الوطني للمواصفات الدولية والإصدارات الدولية الأخرى، الجزء 1: تبني المواصفات الدولية حسب متطلبات الدليل الصادر عن المنظمة الدولية للتقييس / اللجنة الكهروتقنية الدولية2005/I-21)).
- المتطلبات العامة للهيئات المانحة لشهادات مطابقة للمنتجات حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية 1996/65.
- المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية 2005/17025.
- المعايير العامة لعمل الأنواع المختلفة من هيئات التفتيش حسب متطلبات المواصفة القياسية الدولية 1998/17020.

ABSTRACT

Use and Effect of Information Systems on Decision-making
The Case of Jordan Institution for Standards and Metrology
By: Obeidat,Ali Ahmed Nofan
Master Thesis in Business Administarion,
Yarmouk University 2013
Supervisor: Dr. Mahmoud Kailani

This study aimed to identify the use and effect of information systems and the level of effectiveness of managerial decision-making from the supervision management perspective in Jordan Institution for Standards and Metrology and specifically whether/ if there are important statistical differences in respondents using managerial information on one hand and towards effectiveness of managerial decisions, on the other. These variables are attributed to the demographic and job alterations such as (gender, education).

This study, also, aimed to identify the impact of using managerial information systems on the effectiveness of managerial decision-making within the supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology.

To achieve the objectives of this study (60) questionnaires were distributed to the targeted sample at the level of decision-makers.

It is worthy to note that this sample represents the actual community study. The actual total number of questionnaires accredited for statistical analysis were only (50) i.e. 83,3%. Appropriate statistical methods were used to analyze the whole hypotheses and questions of the study in light of using descriptive analytical method.

Findings of the study can be summerised as follows:

1. There has been a high level of managerial information systems used in its scope (information accuracy, flexibility and clarity) from the point view of the supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology. And a medium level of using managerial information systems in (comprehensive, appropriate timing of information).
2. There has been a medium level of effectiveness in managerial decision-making in the following dimensions (decision quality, smoothness, timing, acceptance)

from the point view of supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology.

3. Findings showed no statistical impact at the (0,05>a) level of using managerial information systems from the point view of supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology attributed to demographic and job alterations in (gender, education) on all scopes of using information systems.
4. Findings showed no statistical impact at the (0,05>a) level of decision-making from the point of view of supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology attributed to demographic, job alterations in (gender, education) in all dimensions.
5. There has been a statistical impact on alpha level (0,05>a) of using managerial information systems on effectiveness of managerial decision-making from the point of view of supervision management in Jordan Institution for Standards and Metrology.

Finally, in the light of the findings, the study recommended the following:

- Systems programmers suggestions should be given intensive care and attention, and worke hard on solving their arising problems.
- Staff participations from all levels in decision-making process should be involved.

Key Words: **Managerial Information Systems, Effectiveness of Managerial Decision Making, Supervision Management, Jordan Institution for Standards and Metrology.**